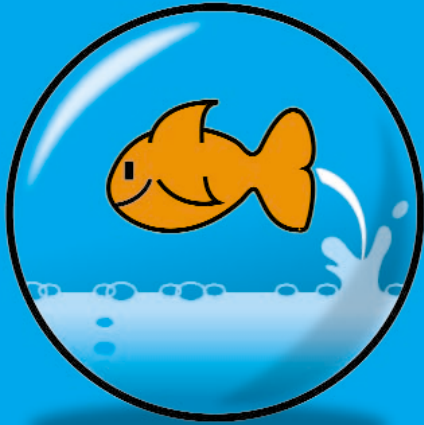


LES VALEURS DE NOTRE SOCIÉTÉ



NOUS FONT AVANCER ...ENSEMBLE



BIEN-ETRE DU TRAVAILLEUR ET CONFORT AU TRAVAIL

Pour les travailleurs de la S.R.L. Herstal, « le bien-être et le confort au travail »...

...c'est le BIEN-ETRE SOCIO-RELATIONNEL

C'est bien vivre ensemble (qualité des relations interpersonnelles, le soutien, le partage et la disponibilité)

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

- Prendre le temps de communiquer avec ses collègues pour le travail comme pour l'aspect plus privé ;
- Montrer de la disponibilité vis-à-vis de ses collègues, toutes cellules confondues.

...c'est IMPORTANT parce que :

- On a tous besoin de se sentir respectés, considérés et reconnus ;
- On a tous besoin d'appartenir à un groupe tout en respectant les différences propres à chacun.

...c'est le BIEN-ETRE MATERIEL

C'est les aspects pratiques, ergonomiques et de confort.

On distingue le :

- Confort physique (ergonomie du poste, confort en termes de chaleur, lumière, ...)
- Confort psychologique (sentiment de plaisir)

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

- Offrir un siège social bien agencé, climatisé et situé dans un environnement agréable et accessible ;
- Bénéficier d'espace de travail individuel ;
- Disposer d'un bon équipement informatique et bureautique ;
- Disposer de véhicules adaptés ;
- Disposer d'un outillage adéquat et répondant à l'ensemble des besoins ;

- Bénéficier de Vêtements de travail répondant aux besoins des utilisateurs ;
- Equiper les locaux de machines à eau, à café, etc.

...c'est IMPORTANT parce que :

- Travailler dans un environnement agréable en disposant du matériel adéquat permet :
 - D'accroître la motivation
 - D'améliorer la qualité des services rendus
 - De respecter davantage le matériel mis à disposition
 - De se sentir considérés
 - D'être fiers de son entreprise

...c'est le BIEN-ETRE EXISTENTIEL

- C'est l'épanouissement professionnel, la recherche d'une vie équilibrée et de sens dans son travail.

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

- A côté de tout ce qui est apporté, chacun reconnaît que le bien-être existentiel reste une question personnelle liée à ses propres valeurs et sa recherche d'épanouissement.

...c'est IMPORTANT parce que :

- On doit tous couvrir ce besoin fondamental et la qualité des conditions de travail favorise l'atteinte de ce bien-être ;

...c'est le BIEN-ETRE ORGANISATIONNEL

- C'est tout ce qui touche à l'organisation du travail, au contexte de travail et à la fonction du travailleur (horaires, contenu du travail, autonomie, sécurité emploi, situation de l'entreprise par rapport au domicile, etc)

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

- Favoriser l'autonomie avec le soutien des collègues et de l'encadrement ;
- Conserver l'actuelle autonomie de gestion de la S.R.L. ;
- Se donner les moyens de bien assimiler les changements notamment par une bonne communication ;
- Garantir une bonne visibilité sur évolution de carrière ;
- Maintenir la stabilité et sécurité d'emploi ;
- Etre mieux formés aux nouvelles technologies ;
- Offrir des horaires de travail permettant d'équilibrer vie professionnelle, vie privée et tâches courantes.

...c'est IMPORTANT parce que :

- La formation est importante car elle permet un gain de temps, une simplification des tâches, une meilleure performance et plus de fierté du travail réalisé ;
- Une vision claire de sa fonction est essentielle car elle permet de l'accomplir avec davantage de succès ;
- Le personnel qui en bénéficie considère que la flexibilité des horaires améliore l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

Pour les travailleurs de la S.R.L. Herstal, « la stabilité et la sécurité de l'emploi » c'est...

- Pour demain, la garantie d'un salaire et d'avantages extra-légaux justes grâce à une gestion saine et transparente ;
- Maintenir la stabilité de l'emploi et ainsi, garantir aux travailleurs une sécurité financière tout au long de leur carrière mais également après celle-ci ;
- Comprendre que la sécurité de l'emploi passe par la santé financière de la S.R.L.Herstal : rien n'est jamais acquis, la restructuration l'a montré ;
- Accepter que l'évolution de la carrière se fasse en fonction des besoins de l'entreprise et non en réponse au mérite ou à la volonté d'un travailleur ;
- En raison des possibilités limitées d'évolution de poste, l'idéal serait d'intégrer à la stabilité de l'emploi la possibilité de progresser dans la grille salariale ;
- Continuer à garantir le Salaire « historique » ;
- Bénéficier d'une régularité exemplaire dans le paiement des salaires ;
- Maintenir, dans la mesure de possibilités, les nombreux avantages extra-légaux importants (dont pension) ;
- Le système d'évaluation du personnel garantit 100% du salaire lorsque la fonction est intégralement remplie mais il n'offre pas de possibilité d'évolution de salaire en dehors de la prime de compétence (fourchette 100 /120) ;
- Garantir un maximum de contrats à durée indéterminée et ne recourir à des contrats précaires qu'en raison de seules difficultés financières.



STABILITE & SECURITE DE L'EMPLOI

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

Pour le Conseil d'Administration

- Rassurer le personnel par une communication annuelle sur une vision d'avenir (une stratégie) à court, moyen et long terme ainsi que sur sa gestion et ses finances ;
- A s'impliquer davantage dans la communication sur la vision et la stratégie de l'entreprise ;
- Dans la mesure des possibilités, proposer au personnel des évolutions dans leur carrière :
 - Possibilités stratégiques, financières et légales.
 - Evolutions salariales, fonctions, compétences

Pour la S.R.L. Herstal

- Etre un employeur garantissant à son personnel le meilleur rapport entre des salaires et des avantages extra-légaux intéressants et une gestion saine ;
- Etre un employeur dans la moyenne du secteur et du marché de l'emploi en général. Eviter les excès dans un sens (générosité) comme dans l'autre (récession).

Pour le personnel

- Accepter positivement les propositions de formation et de mutation pour accroître les compétences et mieux répondre aux besoins de la S.R.L.Herstal ;
- Optimiser ses actions et sa productivité dans le but d'offrir aux locataires un service plus performant (rapidité, qualité, disponibilité, flexibilité).
- Entretenir un climat positif et serein ;
- Tout cela, afin d'équilibrer les finances de la SRL et accroître la satisfaction des locataires.

...c'est IMPORTANT parce que :

- Cela procure au personnel plus de sérénité au travail ;
- Même si la sécurité et la stabilité de l'emploi ne sont pas seules à agir sur le bien-être au travail (voir charte des valeurs Bien Etre), elles y contribuent ;
- La stabilité de l'effectif et des finances de la SRL offrira une image rassurante à sa clientèle et à ses partenaires futurs ;
- Par la stabilité de l'emploi, on évite aux partenaires et aux clients des changements d'interlocuteurs ;



QUALITE DU TRAVAIL

**Pour les travailleurs de la S.R.L. Herstal, « la qualité du travail »...
...c'est :**

- S'impliquer dans les tâches à accomplir pour la S.R.L. et son évolution et pour le bien-être de chacun au sein de l'entreprise ;
- Faire preuve de conscience professionnelle ;
- Favoriser une bonne ambiance de travail et une réelle entraide entre collègues ;
- Encourager la qualité et accroître la motivation par la reconnaissance et la récompense ;
- Un travail de qualité procure de la satisfaction personnelle et la satisfaction du client.

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

- Accomplir le travail demandé, apporter une réponse aux différentes sollicitations, dans le respect de la législation, des procédures et des marchés ;
- Respecter les délais ;
- Assurer une bonne communication avec l'entourage professionnel par la transmission des informations nécessaires à l'accomplissement d'un travail de qualité ;
- Disposer, notamment grâce aux formations, des compétences, du matériel et de sa bonne maîtrise ;
- Faire preuve de motivation, de rigueur, d'assiduité, d'empathie, de confiance entre collègues ;
- Etre capable de se mettre à la place d'autrui et avoir la capacité de le comprendre ;
- Offrir une organisation, des conditions de travail, une écoute et une remise en question qui favorisent le bien-être des travailleurs et, par là même, la qualité du travail produit ;
- Etre ouvert au changement et sensible à l'amélioration continue.
- Faire tourner la roue PDCA : chaque action doit être pensée, réalisée, contrôlée et adaptée si nécessaire ;
- Poursuivre les enquêtes de satisfaction car elles permettent d'améliorer la qualité en apportant les modifications nécessaires et en trouvant les solutions adéquates qui répondent aux attentes des clients (internes et externes) ;
- Disposer, pour atteindre notre but, des outils adéquats, du temps nécessaires et d'une communication efficace entre chaque intervenant ;
- Fournir une franche collaboration, témoigner du respect et de la motivation.

...c'est IMPORTANT parce que :

- L'évolution économique de la S.R.L. Herstal en dépend énormément voire totalement : fournir un travail de qualité, c'est assurer la survie de la société ;
- C'est l'image de la société, la satisfaction de nos clients internes et externes ; Notre devoir est de répondre aux attentes des clients en respectant la législation, les procédures et les délais.

Pour les travailleurs de la S.R.L. Herstal, « le respect » c'est...

Respecter les personnes :

- Les clients ;
- Les collègues ;
- Soi ;
- Les opinions des autres ;
- Les différences ;
- La confidentialité et la vie privée.

Respecter le travail :

- Le travail des collègues ;
- Son propre travail ;
- Le matériel mis à disposition.

Respecter les lieux de travail :

- Les logements ;
- Les bureaux et ateliers.

Respecter les règles :

- Le règlement de travail ;
- Les obligations locatives ;
- La législation.

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

Vis-à-vis des personnes :

- Le respect des règles élémentaires de politesse (dire bonjour, merci, etc) ;
- Recevoir les clients dans un environnement adapté (bureaux fermés,...) ;
- Offrir un accueil de qualité ;
- Bien informer le personnel ;
- Bien informer les clients ;
- Répondre à toutes les demandes dans des délais acceptables ;
- Travailler en sécurité pour le personnel et les clients ;
- Etre propre et présentable ;
- Offrir le même service quelles que soient les origines, la culture, la religion.
- Recruter et permettre l'intégration de collègues de statuts et profils variés ;
- Offrir des logements de qualité équitable.

Vis-à-vis du travail :

- Ranger les bureaux, le matériel, l'outillage, les camionnettes, les ateliers, les vestiaires ;
- Réaliser son travail en pensant aux incidences sur le travail des autres ;
- Réaliser son travail "dans les règles de l'art".

Vis-à-vis des lieux de travail :

- Porter les « surchaussures » dans les endroits obligatoires ;
- Eteindre les lumières, fermer les fenêtres, trier les déchets et ne pas «sur-chauffer» les locaux ;
- Ramener sa vaisselle fin de journée ;
- Maintenir les sanitaires dans un état propre ;
- Protéger le mobilier avant les interventions techniques ;
- Nettoyer les lieux après les interventions techniques ;
- Rendre les logements dans le même état que celui dans lequel on les a trouvés.



LE RESPECT

...c'est IMPORTANT parce que :

- Les collaborateurs de la SRL forment une équipe de travail et le respect fait partie des règles de base de la vie en communauté ;
- La SRL a une mission à caractère social et est amenée à travailler avec des clients de cultures et origines différentes ;
- Le respect permet de se sentir valorisé ;
- Le respect influence l'image de l'entreprise ;
- Le respect favorise le bon fonctionnement de l'entreprise (souci de gestion optimale) ;
- Le respect permet de travailler dans de bonnes conditions, ce qui produit une meilleure qualité du travail et un gain de temps, lesquels améliorent la qualité de vie.



Pour les travailleurs de la S.R.L. Herstal, « l'équité et la justice » c'est...

- Appliquer le règlement de travail de manière équitable ;
- Respecter les procédures en matière de marchés publics ;
- Effectuer une évaluation régulière du personnel ;
- Fournir des services identiques à tous les clients-locataires.

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

- Appliquer du Règlement de travail avec bon sens ;
- Appliquer les règles quotidiennement dans un souci continu d'équité ;
- Se remettre en question de manière permanente ;
- Avoir la certitude que les marchandises sont disponibles en temps et en heure, à un prix fixé au départ en vue de planifier le travail avec facilité ;
- Mener des entretiens de suivi réguliers et une évaluation finale portant sur l'année écoulée ;
- Reconnaître chacun à sa juste valeur.

L'EQUITE & LA JUSTICE

...c'est IMPORTANT parce que :

- Cela évite les éventuels conflits au sein des différentes cellules ;
- Cela procure une plus grande crédibilité ;
- Cela améliore l'Image interne et externe de la S.R.L.Herstal ;
- Cela évite un sentiment d'injustice qui, lui-même, engendre un manque de motivation ;
- Cela apporte le bien-être au travail ;
- Le respect des marchés publics permet d'obtenir les prix les plus bas du marché, tout en garantissant une bonne qualité de marchandises
- Le respect des marchés publics permet de bénéficier de prix fixes garantis pour une durée déterminée
- Les marchés publics facilitent la gestion des commandes et le contrôle des prix tout en assurant une livraison dans un délai fixé contractuellement



SENS DES RESPONSABILITES

Pour les travailleurs de la S.R.L. Herstal, « le sens des responsabilités » c'est...

- A chaque acte posé, réfléchir aux conséquences :
 - Anticiper les situations à problèmes ;
 - Faire preuve de réflexion continue.
- Avoir une vision d'ensemble de la mission SRL, du rôle de chacun et de ses limites :
 - Cela aide à donner de la cohérence aux actions ;
 - Cela nécessite de témoigner de conscience professionnelle individuelle ;
 - Cela peut favoriser le travail collectif.
- Respecter les engagements :
 - Vis-à-vis des locataires, des collègues, des employeurs et des partenaires ;
 - Cela procure un confort de travail quotidien.

...c'est, au quotidien, s'engager ensemble à :

- A chaque acte posé, réfléchir aux conséquences :
 - Concerner et interroger les personnes concernées et/ou compétentes ;
 - S'informer un maximum avant de décider ;
- Prendre un maximum de recul.
- Avoir une vision d'ensemble de la mission SRL, du rôle de chacun et de ses limites :
 - Eviter les prises de décisions en dehors de ses limites de compétences ;
 - Assurer le reporting horizontal et vertical des informations ;
 - Connaître le rôle de chacun.
- Respecter les engagements :
 - Par un sens de l'organisation ;
 - Par le respect des engagements, même non écrits ;
 - Par une implication quotidienne et personnelle ;
 - Par un effort quotidien.

...c'est IMPORTANT parce que :

- A chaque acte posé, réfléchir aux conséquences :
 - Cela permet d'avoir une vision à long terme ;
 - Cela pousse à intégrer tous les paramètres et interactions avec d'autres afin d'éviter des situations à problèmes.
- Avoir une vision d'ensemble de la mission SRL, du rôle de chacun et de ses limites :
 - Cela permet d'atteindre et remplir les missions de la SRL ;
 - Cela permet de tendre ensemble vers un même objectif.
- Respecter les engagements :
 - Cela permet de maintenir l'image professionnelle de la S.R.L. Herstal, laquelle se traduit par le respect des contrats et des législations.



SRL Herstal

Rue en Bois, 270 | 4040 HERSTAL | Tél : 04 256 95 60 | Fax : 04 264 02 04 | www.srlherstal.be