

LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

ANALYSE DE SITUATION

2020-2021

I. Synthèse des données régionales disponibles

Depuis 2015, en région Paca, une quinzaine d'actions collectives ont été conduites dans les entreprises permettant à **196 structures** d'être accompagnées (équivalent de 17 200 salariés ou agents) réparties comme suit :

- . 7 structures de moins de 10 salariés
- . 42 structures de 11 à 49 salariés
- . 43 structures de 50 à 199 salariés
- . 104 structures de 200 salariés et plus

Depuis le lancement de la charte régionale QVCT en 2018, **35 établissements** de la région en sont signataires (au 30 octobre 2020), répartis comme suit :

- . 1 structure de moins de 10 salariés
- . 13 structures de 11 à 49 salariés
- . 15 structures de 50 à 199 salariés
- . 6 structures de 200 salariés et plus

Au 30 juin 2020, 146 accords (ou avenant ou plan d'action) d'entreprises régionales portant la mention « qualité de vie au travail » dans le titre sont déposés dans la base de données D@ccord (<https://www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr/PortailTeleprocedures/>).

868 autres accords (ou avenant ou plan d'action) mentionnent la QVT comme thème présent dans le contenu du texte.

II. Plans prioritaires d'actions et partenariats existants en région Paca

❖ Le Plan de Santé au Travail 3 (2016-2020)

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 sur la Qualité de Vie au Travail et l'Egalité Professionnelle (ANI QVT-EP) a défini un cadre à la qualité de vie au travail, en affirmant que la promotion de la santé et de la sécurité au travail et l'amélioration des conditions de travail reposent sur une réelle attention portée à des relations collectives constructives et constituent des leviers de performance pour l'entreprise.

En 2016, le déploiement des démarches de Qualité de vie au travail a été inscrit comme priorité du **Plan Santé Travail 3**. L'action 2.2 vise à « *Promouvoir auprès de tous les acteurs de l'entreprise la qualité de vie au travail comme une démarche stratégique reposant sur le dialogue social et intégrant nécessairement un volet « qualité du travail » en :*

- ✓ Mettant à disposition des acteurs de l'entreprise des outils et un partage des résultats de démarches à caractère expérimental ; en particulier, accompagner les acteurs de l'entreprise pour conduire les transformations des organisations dans une perspective de prévention primaire et de qualité de vie au travail, notamment en outillant et en formant simultanément les représentants du personnel au CHSCT, les managers, les dirigeants et les chefs de projet.
- ✓ Initiant des actions expérimentales (par exemple clusters QVT auprès de petites entreprises avec l'appui de quelques fédérations d'employeurs).
- ✓ Dressant un bilan qualitatif au terme de l'ANI QVT pour évaluer l'impact des expérimentations conduites, identifier les méthodes optimales pour la mise en œuvre des éléments clé de la démarche QVT (espaces de discussion, accord unique, etc.) et tracer les perspectives dans le cadre d'un dialogue social.

❖ Le Plan Régional de Santé au Travail 3 (2016-2020)

En région Paca, le déploiement de la QVT a été inscrit en objectif prioritaire du 3ème Plan Régional de Santé au Travail en Paca (objectif 7).

9 actions sont inscrites dans cet objectif :

- Une action consistait à consolider le partenariat sur cette thématique et la stratégie régionale (action « Déploiement de la Qualité de Vie au Travail en région Paca »)
- 7 d'entre elles visaient à accompagner des groupes d'entreprises dans la mise en place des démarches d'amélioration de la qualité de vie au Travail, utilisées comme levier pour la santé de l'individu et de l'entreprise : les actions étaient soit sectorielles (économie sociale et solidaire, établissements de santé), soit multisectorielles.
- Une action dans le secteur du BTP visait à promouvoir la démarche "Prévention et Performance" auprès des entreprises du BTP

❖ Comité régional QVT

Niveau d'intervention	<input checked="" type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus
Partenaires	ARS Paca, Aract Paca, ARCMSA Paca, DREETS Paca, CARSAT Sud-Est, OPPBTP Paca-Corse

Le partenariat régional composé de l'ARS Paca, de la DREETS Paca, de la CARSAT Sud-Est, de l'Aract Paca, de l'ARCMSA Paca, de l'OPPBTP Paca-Corse s'est rassemblé autour d'une méthodologie issue de l'expérimentation régionale conduite par l'Aract Paca.

Les partenaires ont formalisé leur engagement dans une [déclaration Commune](#) le 13/06/2018 pour promouvoir une démarche méthodologique assise sur le dialogue social, conjuguant le développement de la performance des entreprises et l'amélioration effective de la sécurité et des conditions de travail des salariés.

Ils ont constitué un **comité régional QVCT**.

Le comité régional QVCT a pour mission stratégique :

- élaborer, suivre et évaluer la mise en œuvre de la politique régionale QVCT et des actions partenariales ;
 - s'assurer de la promotion de la Charte Qualité de Vie au travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur® et de ses bonnes pratiques ;
 - s'assurer de la réalisation des missions opérationnelles ;
 - rechercher d'éventuels nouveaux partenariats ;
 - contribuer au renforcement des liens entre les réseaux d'appui aux actions de promotion, d'accompagnement et de prévention et notamment de fixer un cadre de référence aux réseaux de consultants afin de faire évoluer leur fonctionnement en complémentarité et synergie.
- Le comité de pilotage régional est chargé de missions opérationnelles :
- piloter et animer la plateforme régionale ;
 - assurer le suivi de la mise en œuvre de la Charte au travers de la commission charte qualité de vie au travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur® ;
 - décider de la mise en place des commissions techniques et/ou groupes de travail ;
 - s'assurer de l'élaboration du diagnostic des démarches QVCT en région ;
 - organiser l'information et la sensibilisation des acteurs régionaux en matière de QVCT et de la réglementation relative aux champs associés (Santé au travail, Egalité professionnelle, Dialogue social) ;
 - aider et outiller les structures, entreprises et partenaires à la mise en œuvre des démarches QVCT individuelles et collectives, en mettant à disposition des documents élaborés par le partenariat institutionnel régional ;
 - s'assurer de la mise à disposition des outillages et méthodologies adaptées aux démarches individuelles et collectives.

- organiser l'évaluation et la capitalisation des démarches QVT déployées en région ;
- Les partenaires régionaux diffusent des méthodes, outils et retours d'expériences à travers la mise en place d'un Espace internet dédié sur le site de l'Aract Paca, et par l'organisation de rencontres :
 - * Colloque « Qualité de Vie au Travail : conjuguer santé et performance, un enjeu pour toutes les entreprises » 13 octobre 2017, réalisation d'un film reportage (Act Méditerranée, DREETS Paca). A l'occasion de ce colloque, les partenaires ont pu capitaliser le témoignage de 2 petites entreprises (vidéo)
 - * Journée régionale destinée à la promotion et à la diffusion des bonnes pratiques de qualité de vie au travail déjà existantes et expérimentées au sein des établissements sanitaires et médico-sociaux le 16 octobre 2018 à Marseille.
 - * 4 Conférences dédiées à la QVCT au sein du salon Preventica en 2019 sur les thèmes de : la charte régionale QVT, les espaces de discussions, les plans d'action, les clusters QVT

❖ Plateforme régionale QVCT

Niveau d'intervention	<input checked="" type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus Autre/Précision :
Partenaires	ARS Paca, Aract Paca, ARCMSA Paca, DREETS Paca, CARSAT Sud-Est, OPPBTP Paca-Corse

Les partenaires régionaux du comité régional QVCT ont souhaité créer une plateforme régionale QVT regroupant les partenaires sociaux, les acteurs de la prévention, les porteurs de projets et les entreprises signataires de la Charte sur la Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur afin de déployer auprès des acteurs sociaux et économiques la politique régionale QVCT.

Les missions de cette plateforme sont :

- Promouvoir la mise en œuvre et le déploiement de la QVCT dans les structures et entreprises et valoriser les retours d'expérience de démarches individuelles et collectives,
- Contribuer aux échanges relatifs à la mise en œuvre et le déploiement de démarches QVCT,
- Contribuer au déploiement de la charte régionale QVT en Paca® et de son référentiel,
- Contribuer à la mise en relation entre les porteurs de projet d'accompagnement de mise en œuvre des démarches (offre) et les structures bénéficiaires (demande) afin de promouvoir de nouveaux projets d'actions collectives.

❖ Charte qualité de vie au travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur®

Niveau d'intervention	<input type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus Autre/Précision :
Partenaires	ARS Paca, Aract Paca, ARCMSA Paca, DREETS Paca, CARSAT Sud-Est, OPPBTP Paca-Corse

Née d'une volonté partenariale forte de développer les démarches QVCT en Paca, le 12 juin 2018, dans le cadre de la 15^{ème} semaine pour la Qualité de Vie au Travail, la Charte Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur® a officiellement été lancée.

Le projet de Charte Qualité de Vie au Travail en Provence-Alpes-Côte d'Azur® repose sur un partenariat large regroupant l'ensemble des institutions de préventions et doit permettre de répondre aux enjeux suivants :

- Multiplier le nombre de structures volontaires pour mettre en œuvre une démarche Qualité de Vie au Travail
- Permettre à des réseaux d'entreprises, branches professionnelles de communiquer à travers cette Charte
- Contribuer à développer une attractivité régionale, par la visibilité de l'engagement des structures
- Engager durablement les entreprises, le secteur associatif et les fonctions publiques dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité de Vie au Travail pour une meilleure performance de l'organisation
- Développer le dialogue social en intégrant les enjeux de pilotage paritaire et de négociation d'accords QVCT

La charte QVT constitue ainsi un élément de la politique commune de QVT, un outil de référence et d'accompagnement pour les structures, entreprises, porteurs de projets et consultants, ainsi qu'un outil de valorisation des engagements des structures (lien vers [la charte et le référentiel](#)).

❖ **Convention tripartite CARSAT Sud-Est/DREETS Paca/ARS Paca** pour le secteur du soin et du médico-social sur la prévention des TMS, des RPS et la QVT (protocole de coopération et d'échanges d'information)

Niveau d'intervention	<input checked="" type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus Autre/Précision : action sectorielle
Partenaires	ARS Paca, DREETS Paca, CARSAT Sud-Est

Afin de renforcer la coordination des politiques de santé travail et de santé publique définies notamment dans le cadre du PRST 3 (2016-2020), du PRS2 (2018-2023) et de la COG (2018-2022), la DREETS (unité régionale et DDETS 13), l'ARS Paca et la CARSAT Sud-Est ont souhaité développer, ensemble, des approches coordonnées, visant à améliorer la cohérence et la visibilité des différents dispositifs d'accompagnement et offres de service proposés aux établissements du secteur, notamment s'agissant des thématiques touchant à l'organisation du travail, les conditions de travail, les RPS, les TMS et la QVT. Au travers la signature d'un protocole d'échanges commun, les institutionnels souhaitent :

- mieux organiser la circulation des informations et données entre institutions,
- rendre plus visible, lisible et cohérente l'information en matière de dispositifs d'aides et d'accompagnement disponible pour le secteur ; une plateforme d'échange internet, alimentée par les différentes institutions et hébergée sur le site de l'ARS,
- travailler conjointement à des actions/dispositifs de prévention destinés à diminuer les risques professionnels et améliorer les conditions de travail des personnels des établissements du secteur, notamment sur les aspects TMS/RPS/organisation de travail,
- promouvoir voire accompagner la QVT en Paca auprès d'établissements du secteur dans le respect des engagements de la charte régionale QVT et de son référentiel

❖ **DREETS - DDETS du Var - Comité de pilotage départemental de prévention des Risques Psycho-Sociaux du 83** (Consultez la [fiche OSCARS Travail](#))

Niveau d'intervention	<input type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus Autre/Précision : action territoriale
Partenaires	DREETS Paca, CARSAT Sud-Est, Aract Paca, Services de santé au travail (AIST 83), ARCMSA Paca, CMAR - Chambre de métiers et de l'artisanat de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Union Patronale du Var, Unions Départementales des Syndicats (UD CFE-CGC, UD FO, UD CFTC, UD CGT, UD CFDT), U2P - Union professionnelle artisanale.

Depuis 2009, s'est constitué, dans le Var, sous l'égide de la direction départementale 83 de la DREETS Paca, un comité départemental de prévention des risques regroupant les partenaires du territoire.

Ce comité se fait le relai de la dynamique régionale QVT au sein du département, notamment en abordant la thématique au sein des matinales.

❖ **DREETS - DDETS des Alpes Maritimes - Comité de pilotage départemental de prévention des Risques Psycho-Sociaux du 06** (Consultez la [fiche OSCARS Travail](#)).

Niveau d'intervention	<input type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus Autre/Précision : action territoriale
Partenaires	DDETS 06, CARSAT Sud-Est, Aract Paca, AMETRA 06, CMTI, APST BTP, ARCMSA Paca, UPE 06, U2P, UD CFDT, UD CFE-CGC, UD FO, UD CGT, UD CFTC, UD UNSA, UD SUD/Solidaires - SAF, AAPDS (avec CMA, OPCALIA)

Depuis plusieurs années, s'est constitué, dans les Alpes Maritimes, sous l'égide des services du Ministère du Travail (DREETS-DDETS 06), avec les partenaires sociaux du département ainsi que les institutions de prévention, le comité de pilotage de prévention des RPS 06. L'objectif général est d'œuvrer à la prévention des risques psychosociaux (RPS) par la voie du dialogue social territorial.

Ce comité se fait le relais de la dynamique régionale QVCT au sein du département, notamment en abordant la thématique au sein des matinales.

❖ **Actions collectives – Mise en œuvre de démarches QVCT au sein des entreprises**

Niveau d'intervention	<input type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus Autre/Précision : action territoriale
Partenaires	ARS Paca, Aract Paca, CJD, EA éco-entreprises, UR CFDT Paca, UPR Paca, Fidal/Agefos

Plusieurs actions collectives ont été conduites dans la région par la mobilisation de Fonds d'amélioration des conditions de travail :

- [Action collective - Qualité de vie au travail dans la filière de l'Economie Sociale et Solidaire](#), par l'Union Régionale CFDT PACA
- [Accompagnement individuel et collectif des entreprises à la mise en œuvre d'une démarche Qualité de Vie au Travail \(QVT\) – Ateliers Qualité de Vie au Travail](#), par l'Union Patronale Régionale PACA (UPR PACA)
- [Action collective - Atelier Qualité de vie au travail](#), par EA éco-entreprises
- [Action collective - Atelier Qualité de vie au travail](#), par le Centre des Jeunes Dirigeants d'Aix-en-Provence (CJD)
- [Action collective - Qualité de Vie au Travail et Numérique](#), par Aract Paca, U2P06, UIMM06, CPME13, ADMR06
- [Cluster Qualité de Vie au Travail dans les établissements de santé en région PACA](#), par l'Agence Régionale de Santé (ARS PACA)
- [Cluster Qualité de Vie au Travail dans le cadre d'un partenariat national réseaux](#), par Fidal/Agefos
- Agrotour QVT, charte IAA, par la Friaa et l'Anact
- Cluster Qualité de Vie au Travail dans les établissements médico-sociaux en région PACA, par l'ARS Paca, l'Aract Paca, la DGCS, l'Anact
- Action collective QVT dans les centres sociaux du 13, par UCS13
- Action collective QVT dans le secteur de la logistique, par l'UP13

Outre l'accompagnement direct des structures qui y étaient engagées, chacune des actions a produit un outil de capitalisation permettant de diffuser les enseignements et bonnes pratiques (voir les fiches OSCARS Travail).

❖ **OPPBTB Paca-Corse – Promotion de la démarche santé et performance auprès des entreprises du BTP (Consultez la [fiche OSCARS Travail](#))**

Niveau d'intervention	<input type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus Autre/Précision : action territoriale
Partenaires	OPPBTB Paca-Corse, Fédération régionale du bâtiment, Fédération départementale du bâtiment et des travaux publics des Bouches du Rhône, Fédération régionale des travaux publics (SPRIR) Paca-Corse, Confédération artisanale des petites entreprises du bâtiment (CAPEB) des Bouches du Rhône et de Paca-Corse, Chambre nationale des artisans des travaux publics, des paysagistes, et activités annexes (CNATP)

L'étude et la recherche « Prévention et Performance » que l'OPPBTB Paca-Corse a débuté depuis 2010 démontre de façon convaincante que les actions concrètes de Prévention apportent un gain de performance à l'entreprise, qui

améliore non seulement la santé et la sécurité de ses acteurs, mais aussi directement son compte de résultats, par des gains de productivité insoupçonnés.

L'action consiste à réaliser des interventions de démonstration lors des Assemblées Générales des Organisations professionnelles et syndicales et des Assemblées Générales de leurs sections professionnelles par métiers ; et à présenter des cas concrets d'actions de prévention réalisées sur le territoire national par des professionnels du BTP, et qui ont été étudiées par la Direction « Prévention et Performance » de l'OPPBT Paca-Corse.

❖ Etude sur les enjeux des démarches « santé/performance » (Consultez la [fiche OSCARS Travail](#))

Les actions alliant promotion de la santé au travail et de l'amélioration des conditions de travail, le développement de la performance des entreprises et des organisations constituent aujourd'hui un thème de réflexion important. La DRETS Paca a soutenu la réalisation d'une étude réalisée par le cabinet CATEIS sur l'analyse de ces approches positives du travail et de la santé comme condition de performance des entreprises, permettant d'éclairer les acteurs de la prévention en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. L'étude s'est attachée à l'analyse des différents modèles existants et de leurs effets sur les démarches de prévention des RPS et sur les besoins en compétences pour conduire ces démarches. [Lien vers le rapport](#)

❖ ARCMSA Promotion de la démarche QVT dans les entreprises

Niveau d'intervention	<input type="checkbox"/> Niveau 1 : action partenariale stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 2 : action opérationnelle vers le milieu du travail <input checked="" type="checkbox"/> Niveau 3 : action opérationnelle directe auprès des individus
Partenaires	

Faire connaître le dispositif QVT Paca et inciter les entreprises agricoles déjà matures à déployer cette démarche et à mettre en place des espaces de discussion (EDD).

Sur 2016-2020, une réunion de sensibilisation auprès d'animateurs prévention a été réalisée et 7 entreprises agricoles se sont engagées dans une démarche.

III. Autres politiques publiques (santé publique, santé environnementale)

✚ Stratégie nationale de santé (2018-2022)

La qualité de vie au travail est placée au cœur de la stratégie nationale de santé, qui prévoit la nécessité de :

- Mettre en place une politique globale de santé et de qualité de vie au travail dans l'ensemble des milieux professionnels publics et privés et renforcer le rôle de coordination des services de santé au travail,
- Améliorer la qualité de vie au travail dans les milieux du soin et de la santé, enjeu majeur de qualité et de soutenabilité du système de santé.

✚ Plan régional de santé 2018-2023 - Objectif 1.3.2.5 « Prendre soin de ceux qui soignent »

Assez paradoxalement, les besoins des soignants en matière de santé sont restés longtemps sous silence. Le soin et le « prendre soins » (care) sont pourtant des activités exposées, avec, du fait du poids des patients (au sens propre et figuré) des risques physiques et psychiques réels. De plus, le soignant ne l'est que s'il s'implique en tant que personne : sa bonne santé physique et mentale est son outil de travail. Souvent très engagés, les professionnels de santé sont souvent plus résistants et résilients. Pourtant, les personnels du secteur médico-social sont plus touchés par les troubles musculo-squelettiques (devant le BTP), et plusieurs événements dramatiques ont révélé le vécu de souffrance au travail des médecins.

Il s'agira donc, avec les établissements et les URPS, d'initier et de soutenir des actions pour mieux repérer les situations à risque, les prévenir et les corriger, et accompagner les professionnels.

Plusieurs pistes sont à travailler :

- Poursuivre les contrats locaux d'amélioration des conditions de travail.
- Repérer et diffuser les bonnes pratiques de qualité de vie au travail en organisant des échanges entre établissements, Identifier les problématiques rencontrées par les professionnels de santé, en ville comme en établissement, et mettre en place des actions spécifiques avec leurs représentants/ou leurs employeurs.
- Organiser des partages d'information et des temps forts sur ce thème en lien avec la HAS et la DGOS.

- Mettre en place des actions spécifiques pour les médecins (consultations spécifiques, groupes d'analyse des pratiques ...). »

IV. Cibles prioritaires et effets attendus de la politique régionale de santé au travail

Cibles prioritaires

Les partenaires régionaux souhaitent qu'une attention particulière soit portée aux cibles suivantes :

⇒ Travailleurs :

- Personnel d'encadrement
- Futurs cadres destinés à manager le travail et les équipes

⇒ Acteurs internes et externes à l'entreprise :

- Chefs d'entreprise/employeurs
- Salariés compétents en santé et sécurité désignés par l'employeur.
- Représentants du personnel au CSE, CSST, représentants de proximité.
- Référent QVCT

⇒ Secteurs d'activité :

- Secteurs professionnels en tension sur les conditions de travail et les relations sociales, exposés à des transformations des organisations du travail (numérique...).
- Santé, médico-social, aides à domicile
- Secteurs professionnels peu impliqués dans la mise en œuvre de démarches QVCT à ce jour : services, industrie, agro-alimentaire.

Effets attendus

Les partenaires régionaux souhaitent que les dynamiques et actions conduites en matière de Qualité de vie et des conditions de travail contribuent à produire les effets suivants :

- Diminution des accidents du travail.
- Diminution de l'exposition des travailleurs aux risques organisationnels.
- Diminution de l'absentéisme.
- Progression du nombre d'entreprises s'engageant dans les démarches QVCT, et en particulier les TPE et les secteurs d'activité peu impliqué, en s'appuyant sur des témoignages d'entreprises accompagnées et les retours d'expériences et de bonnes pratiques (création d'un réseau d'entreprises ambassadrices pour développer les approches « pair à pair »).
- Progression du nombre d'entreprises adhérentes à la charte régionale QVCT en s'appuyant sur le partenariat régional des acteurs institutionnels et les différents outils mis en place.
- Pérennisation des démarches QVCT dans les entreprises en développant les compétences internes et externes aux entreprises.
- Intégration pérenne des personnels les plus fragiles dans les démarches QVCT.
- Renforcement des collectifs de travail en développant le dialogue professionnel et le dialogue social.
- Mobilisation des acteurs relais et développement du nombre d'actions collectives financées au niveau des branches professionnelles (mobilisation des OPCO).
- Adaptation de la démarche et des outils aux TPE.
- Intégration dans les messages de promotion auprès des entreprises, d'une approche opérationnelle et thématique.