



# DOSSIER DE CANDIDATURE

## TROPHEE « BOSSONS FUTE »

Catégories visées :

**N°2 : Duo**

**N°4 : Cohésion**



**Version 1.3 au 31/08/2023**



## RESUME

monMARTIN a co-créé avec son client Carrefour France, et plusieurs de leurs services, une **formation innovante** à destination de l'ensemble des **collaborateurs en magasin** pour la **prévention des TMS**, enjeu de santé majeur pour l'entreprise. En effet, au sein de la grande distribution, 96% des maladies professionnelles sont liées aux TMS.



Ayant des métiers nécessitant des manutentions manuelles, Carrefour a souhaité compléter les formations traditionnelles existantes (PRAP, gestes et postures, etc) avec une formation **sur-mesure** faisant intervenir des **experts ostéopathes** connaissant parfaitement le corps humain, et avec **80% du temps dédié à la pratique**, directement en surface de vente. Les **managers** sont **impliqués** spécialement pour jouer leur rôle **d'ambassadeurs** de la **prévention**.

Enfin, pour bien ancrer les nouvelles pratiques, **plusieurs sessions dans l'année**, d'une journée chacune, ont lieu à quelques semaines d'intervalles. A ce jour, plus de **1500 sessions animées depuis 2021**. *Petit bonus : une sensibilisation sur la gestion du stress et à une meilleure nutrition agrémentent la formation.*

Pour conclure, il est important de noter que nous ne sommes pas sur une action de prévention « one shot » mais bien sur une **action à long terme**, ce qui permet une **intégration de ces pratiques dans le quotidien** des collaborateurs Carrefour.

## DUREE DE L'ACTION

**Indiquer les dates de début et de fin de l'action. Ces dates doivent être comprises entre le 1er janvier 2021 et le 24 avril 2023.**

*L'action a débutée le 27 février 2018 en magasin Carrefour Market, à Epinay-sur-Orge, avant d'être déployée au niveau France début 2021 dans tous les magasins intégrés, aux formats hypermarchés et supermarchés.*

*L'action **continue toujours à ce jour** et il a été décidé d'étendre la formation aux bases logistiques Carrefour.*



## DESCRIPTION DE L'ACTION

### 1/ DECRIVEZ LES PRINCIPAUX OBJECTIFS DE VOTRE ACTION

Les principaux objectifs de cette formation innovante sont, d'un point de vue santé :

- Prévenir les TMS en magasin
- Diminuer à long terme les AT/MP
- Sensibiliser les équipes sur l'importance de leur Capital Santé

D'un point de vue RH :

- Prendre soin de la Santé des collaborateurs
- Prévenir l'accidentologie, et donc l'absentéisme en magasin
- Développer la cohésion des équipes, notamment autour du mieux-être au travail

Enfin, une importance particulière a été donnée à **l'implication des managers** pour leur permettre de jouer leur rôle **d'ambassadeur** quotidien de la prévention santé auprès de leurs équipes. Pour cela, ils reçoivent un module complémentaire intégrant l'ergonomie et des conseils pour coacher leurs équipes sur la santé.

### 2/ QUEL EST VOTRE CIBLE ?

Le public cible est l'ensemble des **équipes de permanents, managers et employés de terrain**, en magasin :

- Hôte et hôtesse de caisses
- Employés de rayons
- Employés en poissonnerie, fruits et légumes, etc
- Employés sur le non alimentaire
- Employés au drive
- Employés en réserve
- Etc

## 3/ COMMENT AVEZ-VOUS REALISE L'ANALYSE DU BESOIN ?

Le besoin a été initialement posé par les équipes santé de Carrefour, qui avaient fait le **constat d'une problématique de TMS grandissante** en magasin.

Lors de leur sollicitation auprès de monMARTIN, nous avons ensuite complété ce constat en allant **auditer plusieurs magasins** Carrefour de taille et de contexte variés, pour bien peaufiner le besoin des équipes managériales et opérationnelles.

Enfin, une **dizaine de sessions pilotes** fin 2020 ont permis de confirmer l'adaptation entre cette innovation de formation, et les besoins les plus concrets du terrain.



## 4/ QUELS SONT LES SERVICES INTERNES QUI ONT ETE ASSOCIES A L'ACTION ?

**QHSE, RH, communication interne, référent handicap, service de prévention et de santé au travail, représentant du personnel, managers, salariés... Décrivez leur rôle, leur contribution, et la façon dont ils ont été associés à l'action.**

### **Direction santé**

#### Directrice, responsable santé

**Rôle : Sponsor** - Concevoir, mettre en œuvre puis piloter une stratégie de prévention santé des équipes en magasin

**Contribution** : Analyse du besoin, audit en magasin, choix des partenaires internes et externes et pilotage des retours en bénéfice santé : AT/MP, absentéisme, etc

**Comment a été associé** : Initiateurs du projet

#### Ergonome

**Rôle : Contributeur** – Cadrer le cahier des charges de la formation et apporter les rappels ou contraintes réglementaires liées au métier – CARSAT et INRS

**Contribution** : Apport des réglementations sécurité et santé, et des bonnes pratiques Carrefour

**Comment a été associé** : Partie prenante de la conception de la formation

## Formation

### Directrice formation et responsable pédagogique

**Rôle** : Cadrer la formation pour s'adapter aux standards et contraintes métier Carrefour, et peaufiner le déroulé pédagogique et l'animation de la formation, pour un maximum d'impact auprès des participants

**Contribution** : Participation aux sessions pilote et à l'ensemble des réunions de cadrage. Suivi de chaque bilan annuel pour participer à l'amélioration continue de la formation

**Comment a été associé** : En tant que partenaire principal du projet, étant une formation inscrite au référentiel Carrefour

### Centre de service partagé Carrefour – Organisme de formation Carrefour

**Rôle** : Animer le déploiement des formations en magasin au quotidien, en respectant les standards et pratiques de la formation : convocation, feuille de présence, enquêtes de satisfaction, etc

**Contribution** : Appel au quotidien des magasins formés pour organiser les sessions, et transmission à monMARTIN des informations nécessaires

**Comment a été associé** : En tant que partenaire opérationnel, après validation par les Directions santé et formation Carrefour

## Opérationnel en magasin

### Directeurs de magasin

**Rôle** : Contributeur et sponsor local magasin - Illustrer et compléter les besoins terrain en termes de santé. Appuyer le projet dans le cadre de son déploiement

**Contribution** : Mise à disposition des équipes les plus nécessiteuses en magasin et des managers pour qu'ils relaient le message

**Comment a été associé** : En tant que volontaires lors de la phase de conception

### Managers et Employés de rayon

**Rôle** : Bénéficiaires et ambassadeurs - Remonter les besoins terrains et apporter des idées pour que les solutions apportées dans les actions s'adaptent parfaitement aux attentes terrain

**Contribution** : Participer aux formations et apporter des retours continuent

**Comment a été associé** : En tant qu'utilisateur des formations

### Communication interne

**Rôle** : Faire connaître la formation auprès de l'ensemble des magasins en format hypermarché et supermarchés.

**Contribution** : Communication auprès des managers RH de chaque magasin

**Comment a été associé** : En tant que contributeur

## 5/ QUELS SONT LES SERVICES INTERNES QUI ONT ETE ASSOCIES A L'ACTION ?

**Mutuelles et assurances, institutionnels, organismes de formation, service de prévention et de santé au travail... Décrivez leur rôle, leur contribution, et la façon dont ils ont été associés à l'action.**

### Organisme de formation Carrefour

#### CARSAT

**Rôle** : S'assurer de la pertinence du contenu de la formation par rapport aux bonnes pratiques de l'INRS et des standards du métier de la grande distribution

**Contribution** : Participation à des sessions de formation pour comprendre la qualité des formations et de la bonne complémentarité avec les formations certifiées par les CARSAT : PRAP et gestes et postures

**Comment a été associé** : En tant que contributeur

## 6/ QUELLES ONT ETE LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE, DECRIVEZ LE PROCESS ?

Les actions mises en œuvre sont des **programmes de formation déployés sur l'ensemble des magasins intégrés du groupe**. Ces programmes **se déroulent en plusieurs journées**, par petits groupes de 4 à 8 participants, espacées de plusieurs semaines l'une de l'autre.



Si l'on prend l'exemple d'un magasin, la méthodologie est la suivante :

- Le **manager RH du magasin** identifie la population de collaborateurs prioritaires d'un point de vue santé (intégration récente, problématiques santé identifiées, attentes particulières)
- Le **manager RH soumet à l'organisme** de formation interne à Carrefour le nombre de collaborateurs à former et les dates prévisionnelles souhaitées
- **L'organisme de formation Carrefour sollicite monMARTIN** avec le nombre de sessions à animer et pour validation des dates et de lieux avec les Experts
- **monMARTIN valide auprès du magasin** directement les dates confirmées
- **monMARTIN anime les sessions** souhaitées et assure le suivi pour les prochaines sessions des groupes formés au moins une fois

## 7/ QUELS ONT ETE LES MOYENS UTILISES ?

Les moyens mis en œuvre sont **purement humains** : il faut que les collaborateurs en magasin se rendent disponibles par journée de 7 à 8 heures.

Du **matériel utilisé en magasin, et les EPI en magasin**, sont mis à disposition pendant les formations pour être au plus proche de la réalité quotidienne du terrain.

## 8/ QUEL A ETE LE BUDGET DE L'ACTION ?

**Budget : 1,4 million d'euros sur 2023**

# EVALUATION

## 1/ DECRIVEZ LES INDICATEURS DE MESURES D'IMPACT MIS EN PLACE POUR EVALUER VOTRE ACTION



Il y a **plusieurs niveaux d'évaluation** de l'impact de notre action. Les indicateurs suivis ont du sens à partir d'un semestre minimum effectif après le début de notre action sur un magasin identifié.

### A l'échelle d'un magasin

- Mesure de la **satisfaction** des équipes :
  - **96% des participants à cette formation la recommandent** à leurs collègues
- Enquête sur la **mise en pratique** : après une session, nos formateurs ont pu sonder les participants sur la mise en place d'au moins une bonne pratique santé. Nous sommes à une **moyenne de 1,4 nouvelle pratique santé par collaborateur**, ce qui montre l'impact.

### A l'échelle nationale de tous les magasins

- Mesure de l'intérêt pour la formation
  - Plus de **1500 sessions animées** depuis 2021
- Mesure de l'évolution du taux d'AT/MP en magasin :

Taux de fréquence\* : **une baisse de -10,70% entre 2021 et 2022**

Taux de gravité\* : **une baisse de -10,81% entre 2021 et 2022**

**NB\* : formats concernés : hypermarchés**



## 2/ COMMENT EVALUEZ-VOUS LA PERENNITE DE VOTRE ACTION ?

La pérennité d'une telle action se mesure principalement à la **pérennité du changement des comportements des collaborateurs** en magasin sur le long terme, que ce soit les managers dans leurs rappels aux quotidiens, ou directement les employés de terrain.

- Est-ce qu'ils ont mis en place au moins une nouvelle pratique dans leur quotidien ?
- Est-ce que cette(s) nouvelle(s) pratique(s) est toujours en place 6 mois après notre passage ?

D'une manière indirecte, la bonne pérennité des actions par les équipes sur le terrain se ressent bien évidemment sur les **indicateurs indiqués à la question précédente**.

## 3/ AVEZ-VOUS MIS EN PLACE DES ACTIONS CORRECTIVES EN COURS DE PARCOURS, LESQUELLES ET POURQUOI ?

Nous avons **revu le format de la formation** pour mieux correspondre aux disponibilités des équipes en magasin : nous sommes passés d'un programme sur 3 sessions ? espacées de plusieurs semaines, à **2 journées complètes espacées d'un à 2 mois**.

## 4/ QUEL A ETE L'IMPACT POUR LA STRUCTURE ?

Plusieurs impacts humains, santé, et financiers, sont bénéfiques pour Carrefour.

- Au niveau humain, la **mise en mouvement des équipes** en interne est un impact immédiat et bénéfique pour booster le capital santé des équipes. Dans la même veine, la cohésion d'équipe se ressent immédiatement, accompagné d'un sentiment de reconnaissance envers son entreprise.

- Toujours pour les équipes, une **meilleure connaissance de sa santé et du fonctionnement de son corps**, en lien avec son environnement de travail, est un vrai atout avec impact pour sa santé au travail, d'autant que cela impacte son équipe mais aussi ses proches, à la maison.
- Au niveau financier, cela représente un investissement de long terme pour le groupe Carrefour qui bénéficie avec le temps d'une **amélioration des coûts directs et indirects liés à la santé** : absentéisme, AT/MP et turnover. Au-delà, cela apporte un impact sur la culture RH au sein du groupe Carrefour, puisque peu d'entreprises proposent un tel accompagnement pour ses collaborateurs.

## FICHIERS VIDEOS COMPLEMENTAIRES

- **Témoignage de Patricia VILLEROY, responsable santé France chez Carrefour**, expliquant l'évolution de la formation depuis le pilote en 2018 : <https://www.youtube.com/watch?v=12J-75iZNec>
- **Vidéo teaser sur la formation manutentions manuelles** qui avait été créée en 2021 : <https://youtu.be/cmYJSbOjE14>

# monMARTIN : PRESENTATION

## • NOTRE POSITIONNEMENT : ADN APPROCHE GLOBALE DE LA SANTE

Créée en 2017 à Versailles (78), monMARTIN est une entreprise innovante composée de 104 Experts et de 10 collaborateurs, qui développe des programmes de prévention santé au travail par l'hygiène de vie composés d'ateliers, de conférences et de formations, avec une approche globale de la santé. En effet, nous sommes convaincus que le corps et l'esprit sont indissociables, c'est la raison pour laquelle nous travaillons à renforcer le capital santé global de chaque collaborateur.

Notre ambition : **Accompagner les collaborateurs à devenir acteurs de leur santé globale**

monMARTIN intervient auprès de plus de 70 entreprises, communes, organismes privés et publics, autour de 3 univers santé complémentaires pour répondre aux enjeux santé (*tels que le sommeil, les bonnes postures, le stress, l'alimentation, les stimulants, etc*) des organisations :

- La **santé corporelle**, *faisant intervenir des Experts ostéopathes*
- La **santé émotionnelle**, *faisant intervenir des Experts sophrologues et hypnothérapeutes*
- La **santé nutritionnelle**, *faisant intervenir des Experts naturopathes-nutritionnistes*

## • NOTRE COMITE SCIENTIFIQUE

Nous avons constitué un Comité Scientifique composé de 5 membres dont un médecin du travail, le médecin chef et Evalueur SQVT des sapeurs-pompiers français, un médecin confédérateur généraliste et des préventeurs santé. Par l'appui de ce Comité, nous souhaitons :

- Garantir la qualité des contenus et prestations déployés
- Valider l'ensemble de nos sujets par un regard scientifique
- Maintenir les sujets abordés au plus proche de l'actualité prévention santé

## • NOS CLIENTS

Le portefeuille de clients de monMARTIN se compose de 2 catégories :

- Les *clients privés*, allant de la TPE au Grand Compte :
  - Laboratoire Solage (2 salariés), Bloom (40 salariés), Carrefour, IKEA, Pernod Ricard, etc
- Les *clients publics*, avec des organismes nationaux et des collectivités territoriales :
  - Collectivités : Mairie de Bezons, etc
  - Organismes : Transdev, Etablissement Français du Sang (EFS), etc