

# Dossier de candidature

## Trophées Bossons Futé 2024

### Catégorie Duo



Prévention de l'accidentologie liée aux troubles musculo-squelettiques (TMS) à travers la mise en place de formations gestes et postures.

# SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| 1. <b>Résumé du projet</b> .....  | 3  |
| 2. <b>Présentation du projet</b> .....  | 4  |
| 2.1. Carglass et sa démarche de prévention santé .....                        | 4  |
| 2.2. Public cible.....  | 5  |
| 2.3. Un dispositif de prévention à 360° .....                                 | 5  |
| 2.3.1. Audit préalable des situations types.....                              | 5  |
| 2.3.2. Formations gestes et postures sur site.....                            | 6  |
| 2.3.3. Module E-learning complémentaire à la formation présentielle.....      | 8  |
| 2.3.4. Actions complémentaires : réveil musculaire et séances d'ostéopathie.. | 9  |
| 2.4. Moyens humains et financiers .....                                       | 10 |
| 3. <b>Mesure de l'efficacité de l'action</b> .....                            | 11 |
| 3.1. Retours des collaborateurs .....   | 11 |
| 3.2. Résultats de l'enquête NPS .....   | 12 |
| 3.3. Impact sur l'accidentologie liée aux TMS.....                            | 13 |
| 4. <b>Axes d'amélioration et poursuite du projet</b> .....                    | 14 |

# 1. Résumé du projet

En 2023, Carglass® s'est lancé dans un ambitieux projet visant à réduire l'accidentologie liée aux troubles musculo-squelettiques au sein de ses centres.

Carglass® a ainsi fait appel à Neo Forma pour mettre en place d'un dispositif à 360° comprenant des audits de situations type, des formations gestes et postures animées par des ostéopathes, un module e-learning, des activités de réveil musculaire et des séances d'ostéopathie.

Avec une première phase du projet sur 100 sites pilotes concernant 550 collaborateurs, les formations gestes et postures dispensées par des ostéopathes ont notamment permis de réduire de 70% les accidents liés aux TMS dans les agences formées.

Fort de ces résultats, Carglass® poursuit ces interventions en 2024, avec une intégration dans ses processus de formation, la formation de 200 référents « piliers sécurité » et l'étendue de la formation à l'ensemble de ses centres.

## 2. Présentation du projet

### 2.1. Carglass et sa démarche de prévention santé sécurité

Fondé en 1986, Carglass®, membre du groupe Belron®, est expert en réparation et remplacement de vitrages de véhicules. L'entreprise emploie près de 3 000 collaborateurs, dispose de plus de 700 centres d'intervention ou point de contact et plus de 380 véhicules-ateliers à travers la France. Depuis sa création, Carglass® bénéficie de la confiance des particuliers, des compagnies d'assurance et mutuelles, ainsi que des flottes automobiles et des loueurs. Carglass® couvre l'intégralité du territoire français et prend en charge plus d'un million de clients par an.

Carglass® place au cœur de ses priorités le bien-être de l'ensemble de ses collaborateurs et le développement de la culture Santé & Sécurité, avec une attention particulière sur le fait que chacun devienne acteur de sa propre Santé & Sécurité.

L'objectif sécurité principal de Carglass® est de viser le zéro accident et que chacun rentre chez soi en bonne santé après sa journée de travail. Pour cela, l'entreprise ambitionne d'agir avec tous ses collaborateurs pour instaurer une culture Santé et Sécurité positive, basée sur la prévention. Carglass® cherche notamment à diminuer les accidents de travail liés aux troubles musculosquelettiques (TMS), qui représentent la première cause d'accidents sur ses sites (+ de 50%), dont 40% concernent le dos. En France les troubles musculo-squelettiques représentent environ 85% des maladies professionnelles et sont liés à une répétitivité des gestes et des postures prolongées ou contraignantes. Cette proportion se retrouve également chez Carglass®.

C'est dans ce contexte que Carglass®, en partenariat avec Neo Forma, s'est lancé dans un ambitieux projet visant à réduire l'accidentologie au sein de ses centres, en sensibilisant et en formant les collaborateurs aux bons gestes et postures à appliquer au quotidien. Carglass® a ainsi fait appel à Neo Forma pour déployer des formations gestes et postures dispensées par des ostéopathes dans tous ses centres de réparation, avec une première phase du projet sur 100 sites pilotes.

## 2.2. Public cible

Le projet visant à réduire l'accidentologie liée aux TMS concerne notamment les métiers suivants :

- Les techniciens vitrage (TV), en charge des opérations de réparation et de remplacement de vitres et accessoires.
- Les responsables d'atelier (RDA) et chefs d'atelier (CDA) des centres de réparation.
- Les conseillers commerciaux administratifs (CCA)
- Les collaborateurs des trois sites logistiques de distribution Carglass® France.

Au total, pour cette première phase du projet, 550 collaborateurs sont ainsi concernés, répartis au sein de 100 centres Carglass®.

## 2.3. Un dispositif de prévention à 360°

### 2.3.1. Audit préalable des situations types

Pour comprendre les besoins spécifiques aux métiers de Carglass® France et élaborer un programme de formation adapté, un audit préalable des situations types sur site a été réalisé par Neo Forma, sur la base de prises de vues pour documenter les postures de travail et les gestes des techniciens.



L'audit visait à adapter la formation au plus proche des réalités du terrain et des situations de travail rencontrées par les collaborateurs. Des ostéopathes se sont ainsi déplacés sur site, pour observer les équipes, les prendre en photo en action et interroger les managers et les collaborateurs sur leurs habitudes de travail.



### 2.3.2. Formations gestes et postures sur site

Suite à l'audit, Neo Forma a pu développer un contenu de formation personnalisé et adapté pour les sessions de formations gestes et postures sur site.

Après une sensibilisation des Responsables d'Ateliers et des Chefs d'Ateliers, des sessions de formation de 4 heures, combinant théorie et pratique, ont été mises en place avec des ostéopathes observant les techniciens sur leur poste de travail.

La formation gestes et postures comprend une partie théorique et une forte dimension pratique avec du suivi sur poste pour corriger les postures de façon personnalisée. La formation aborde ainsi les grands principes de l'ergonomie puis se concentre sur les gestes et postures spécifiques métier, afin d'individualiser les conseils en fonction de chacun.

Le suivi sur poste consiste à passer 20 à 30 minutes sur chaque poste, à observer la personne travailler et à se renseigner sur ses douleurs (zones, soins apportés, douleurs chroniques...). En fonction de la morphologie et des antécédents du collaborateur, l'ostéopathe ajuste ses recommandations. L'observation permet de collecter des informations auprès du salarié suivi : poids des objets manipulés régulièrement, action répétitive ou occasionnelle, accès aux outils d'aide à la

manutention. Il permet également de rechercher les mouvements source de douleurs (flexions du tronc en avant, rotations du dos, élévation du coude au-dessus de l'épaule, mouvements répétitifs, piétinements). L'ostéopathe apporte ensuite des conseils et pistes d'amélioration sur les gestes et postures (fléchir les jambes plutôt que le dos, se placer différemment pour ne pas avoir à effectuer des rotations, utiliser le marchepied à disposition pour se mettre à niveau...) mais également l'hygiène de vie (hydratation, échauffements, étirements, exercices de gainage...).

Un livret récapitulatif des gestes et postures a été distribué à chaque collaborateur. Personnalisé à la charte graphique de Carglass, il comprend notamment un rappel des techniques de manutention et des gestes à éviter, mais aussi des gestes à effectuer pour le réveil musculaire. Pour plus d'impact, il reprend les questions essentielles à se poser pour éviter les blessures, ainsi qu'un « Contrat de progrès » qui consiste pour le collaborateur à annoter ses axes de progression.

**FORMATION  
GESTES ET POSTURES  
SPÉCIFIQUE RÉSEAU**

**CARGLASS®**

**6 SÉCURITÉ & ÉCONOMIE D'EFFORT**

**TECHNIQUES DE MANUTENTION**

**L'HALTÉROPHILE**  
TECHNIQUE DES GENOUX FLÉCHIS  
Garder le dos droit en fléchissant les genoux.

**LE GOLFEUR**  
TECHNIQUE DU BALANCIER  
Mettre une jambe en arrière pour entraîner une bascule du bassin et donc ne pas fléchir/plier le bas du dos (flexion des vertèbres lombaires)

**LE RAMASSEUR DE BALLE**  
TECHNIQUE DE LA FENTE AVANT  
Permet de donner de l'impulsion, de l'élan.

## SYNTHÈSE 11

### LES QUESTIONS ESSENTIELLES À SE POSER POUR ÉVITER LES BLESSURES

- Est-ce que je porte mes EPI ?
- Est-ce que mon corps est prêt à faire un effort ?
- Ai-je analysé la situation ? Que dois-je faire ? Pour quand et en combien de temps ?
- Comment puis-je éviter de porter ? Quels outils d'aide à la manutention sont disponibles ?
- Quels principes/gestes/techniques de manutention sûrs puis-je appliquer ?
- Est-ce que j'ai prévu le temps nécessaire pour ma sécurité ?
- Ai-je besoin d'aide ? Qui peut m'aider ?

NOTE

## MON CONTRAT DE PROGRÈS

Nom : .....

Date de la formation : .....

- Ce sur quoi je vais travailler pour être meilleur :
- Comment je compte m'y prendre :
- Ce qui me fera dire que j'y suis arrivé :
- La date à laquelle j'aurai fait de mon défi un véritable atout permanent :
- Les freins que je devrais dépasser :
- Ce que cela m'apportera une fois ce savoir-faire maîtrisé :



### 2.3.3. Module E-learning complémentaire à la formation présentielle

L'audit a également donné lieu au développement d'un module e-learning sur mesure, en complément des formations gestes et postures et dans une démarche de formation mixte. A partir des observations et photos de l'audit ont été réalisés des visuels personnalisés :



Ce dispositif « blended learning » complète efficacement la formation pratique, en amont et en aval. Deux semaines après une formation, jusqu'à 80 % des notions peuvent être oubliées si aucun rappel n'a lieu. L'e-learning permet de réviser les sujets abordés, améliorant ainsi la mémorisation.

Pour plus d'efficacité, l'e-learning a été personnalisé tant au niveau de l'environnement graphique de Carglass® (tenues, logo...) qu'au niveau du contenu afin de coller au plus près à la réalité du terrain.



Ce module de formation en ligne Gestes et postures, accessible sur smartphone et sur les ordinateurs des équipes, fait partie du parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs et est diffusé auprès des nouveaux salariés qui rejoignent l'enseigne, mais peut aussi être revu autant de fois que nécessaire par ceux qui le souhaitent.

#### 2.3.4. Actions complémentaires : réveil musculaire et séances d'ostéopathie

En parallèle de la formation en présentiel et en distanciel, des journées

événementielles incluant des activités de réveil musculaire et des consultations d'ostéopathie ont été organisées au sein de l'entreprise. L'objectif : promouvoir la santé et le bien-être au travail en agissant sur plusieurs leviers complémentaires.

Le réveil musculaire vise à se mobiliser et s'échauffer avant la prise de poste, avec pour objectif de réduire le risque de blessures et de douleurs. Très efficace pour commencer la journée en forme, il permet de réchauffer les muscles, d'augmenter la fréquence cardio-respiratoire et d'améliorer la fluidité au niveau articulaire. Il complète donc les formations gestes et postures grâce à une préparation physique adaptée, renforçant ainsi les bonnes pratiques enseignées et assurant une mise en application quotidienne.



Les séances d'ostéopathie sur site permettent quant à elles de soulager les tensions musculaires et articulaires, de corriger les déséquilibres posturaux et de prévenir les troubles musculo-squelettiques. En offrant un suivi personnalisé, elles favorisent une meilleure récupération physique et contribuent à maintenir un état de bien-être général. Ces interventions régulières, en synergie avec le réveil musculaire et les formations, assurent une prise en charge globale de la santé des collaborateurs.

## 2.4. Moyens humains et financiers

Le Service de Prévention de Carglass® France, représenté par Olivier Portron, Responsable Santé Sécurité au Travail, et Doriane Peyrot, Chargée de Prévention Santé Sécurité et pilote du projet, a joué un rôle clé dans cette démarche.

L'organisme Neo Forma, en charge de la conception et de la mise en œuvre des formations, s'est appuyé sur son réseau national de 450 ostéopathes. L'équipe administrative de Neo Forma a organisé les formations via une plateforme dédiée, tandis que le pôle E-learning a développé le module de formation personnalisé.

En termes financiers, le budget total de l'action était de 75 000 €, avec une prise en charge par l'OPCO sur la partie formation.

## 3. Mesure de l'efficacité de l'action

### 3.1. Retours des collaborateurs

Les retours des collaborateurs ont montré à quel point la formation a été perçue comme utile et impactante. Les équipes ont apprécié les astuces pratiques qui les aident à éviter les petits accidents du quotidien qui peuvent être causés par des gestes maladroits. Les formations ont été perçues comme intéressantes et enrichissantes, avec des conseils qui servent aussi bien au travail qu'à la maison.

Beaucoup ont en effet souligné l'utilité de la formation gestes et postures dans leur vie de tous les jours, grâce à des explications claires et des analyses de leurs postes de travail, avec des ajustements personnalisés.

Cette approche personnalisée leur a également permis de mieux comprendre l'importance des bonnes postures et comportements pour leur sécurité et dans différentes situations de travail.

## VERBATIMS

« C'est important de savoir comment se tenir dans certaines situations »

« Ça fait du bien de discuter mais sans solutions apportées ça sert à pas grand-chose »

« De bonnes astuces quotidiennes afin d'éviter les accidents bêtes par un défaut de comportement »

« Formation intéressante qui touche aussi bien le pro que perso »

« La formation est intéressante cependant l'échauffement est difficile à mettre en place, nous devons également nous adapter aux collaborateurs »

« Formation très utile au quotidien »

« Cette formation doit permettre d'améliorer nos conditions de travail »

« Explications et analyse en poste avec des correctifs personnalisés »

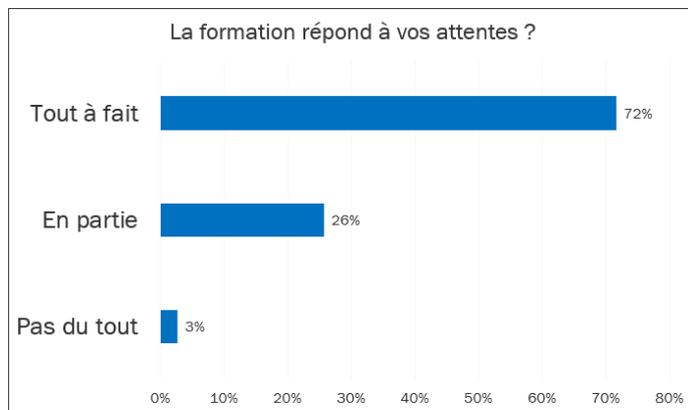
## 3.2. Résultats de l'enquête NPS

L'enquête Net Promoter Score réalisée auprès d'un échantillon de 74 participants concernant la formation montre une satisfaction globale de plus de 84%.

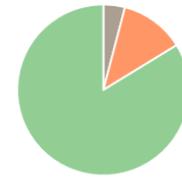
Concernant la mise en pratique, 54% des participants sont promoteurs, Un chiffre qui reste à améliorer afin de mieux mettre en application la formation.

En parallèle, 72% des participants estiment que la formation répond "tout à fait" à leurs attentes, et 26% "en partie", ce qui indique que la formation est perçue par une très grande majorité comme très utile et applicable au quotidien.

## NPS PARTICIPANTS (74 RÉPONDANTS)



### NPS satisfaction générale



■ Détracteur ■ Passif ■ Promoteur

### NPS mise en pratique



■ Détracteur ■ Passif ■ Promoteur

Document à usage interne.  
CONFIDENTIEL - Propriété de CARGLASS®



4

### 3.3. Impact sur l'accidentologie liée aux TMS

Les données RH comparant l'accidentologie avant et après l'intervention permettent d'analyser le succès du dispositif sur la diminution du taux d'accidents de travail liés aux TMS.

Le département Prévention SST de Carglass® a ainsi constaté une baisse de 28 Accidents de Travail entre 2022 et 2023 sur les sites formés, soit 70 % de baisse.

Inversement, sur le reste du réseau (à savoir, les agences non formées), le nombre d'Accidents de type « TMS » est passé de 25 à 30, soit une hausse de 20%. Pour la seule période été, les AT TMS ont été réduits d'environ 75 % dans les agences formées, et au contraire ont augmenté de 15% dans les agences non formées.

## COMPARATIF AT TMS 2022 VS 2023 ZOOM SITES PILOTES

| Période              | 2022 | 2023 |                                   |
|----------------------|------|------|-----------------------------------|
| Nbr AT TMS VO formés | 40   | 12   | - 28 AT soit <b>70% de baisse</b> |
| Nbr AT TMS Réseau    | 65   | 42   | - 23 AT soit 35% de baisse        |

| Période              | Juin & août 22 | Juin & août 23 |                                   |
|----------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|
| Nbr AT TMS VO formés | 24             | 6              | - 18 AT soit <b>75% de baisse</b> |
| Nbr AT TMS Réseau    | 37             | 21             | - 16 AT soit 43% de baisse        |

Baisse  
significative sur  
les agences  
formées

Document à usage interne.  
CONFIDENTIEL - Propriété de CARGLASS®



3

## 4. Axes d'amélioration et poursuite du projet

L'impact pour Carglass® a été significatif, avec une grande satisfaction des participants et une réduction notable des accidents de travail liés aux TMS. La pérennité de l'action va être assurée par la poursuite des interventions à tous les niveaux hiérarchiques et par l'intégration continue des formations dans les processus internes de Carglass®.

Il est prévu une extension du projet dans les années à venir. L'objectif pour 2024 est de former l'ensemble des collaborateurs non formés à date, en étendant le projet au sein des 160 centres principaux restants.

Il est par exemple également prévu de former les 200 Chefs d'Ateliers en tant que « piliers sécurité » chez Carglass®. Cette formation, dont une session pilote a déjà été animée, comprend un très fort contenu « Prévention des TMS » et garantira la pérennité de l'action et son ancrage dans la culture de l'entreprise.

Des ajustements seront effectués sur l'organisation et le contenu des formations en réponse aux retours du projet pilote, afin d'améliorer l'efficacité et la pertinence des programmes.

D'ici la deuxième phase, un reporting en fin de formation sera mis en place pour recenser les gestes et postures les plus répétés, identifier les mauvaises habitudes afin d'intégrer la prévention aux formations initiales des nouveaux entrants, et évaluer le nombre de collaborateurs souffrant de TMS ou de douleurs.

L'analyse des gestes et postures spécifiques au métier de technicien chez Carglass® sera revue pour développer une compréhension encore plus fine des particularités du métier de technicien vitrage.

Enfin, un suivi sera assuré pour les collaborateurs avec la création d'un livret dédié rappelant les bons gestes et postures, les bonnes pratiques, et éventuellement des vidéos ou autres supports.

Un suivi administratif performant sera également mis en place, avec un contact dédié pour la planification, une organisation plus rapide dans les zones moins couvertes, et un tableau de suivi géré par Neo Forma. Les équipes administratives seront briefées en amont pour assurer la cohérence du discours validé entre l'équipe commerciale et Carglass.

Les ostéopathes seront mieux briefés sur la société, les métiers et le port des équipements de protection individuelle (EPI). Un compte rendu informatisé sera établi à la fin de chaque session de formation pour extraire les données et compiler les retours.

En conclusion, le projet de formation mis en place par Neo Forma pour Carglass® a démontré des résultats significatifs, tant en termes de satisfaction des participants que de réduction des accidents liés aux troubles musculo-squelettiques (TMS). La pérennité et l'extension de ce projet soulignent l'engagement de Carglass envers la santé et la sécurité de ses collaborateurs.

# CONTACT

## **NEO FORMA**

5 Avenue du Château

94300 Vincennes

01 82 39 08 30

[contact@neo-forma.fr](mailto:contact@neo-forma.fr)

### **Responsable du dossier**

Alban JOURDET

07 63 60 71 25

[a.jourdet@neo-forma.fr](mailto:a.jourdet@neo-forma.fr)

### **Responsable du service communication**

Fleur GEFFROY

07 61 62 36 54

[f.geffroy@neo-forma.fr](mailto:f.geffroy@neo-forma.fr)