

COLLOQUE SUR LES **Risques** psychosociaux

Repenser l'organisation du travail
pour diminuer les risques en entreprise



28 novembre 2013 – Saint-Brieuc

TÉMOIGNAGE

Prévention des risques psycho-
sociaux
Résultat de 5 BIOCOOP

28 novembre 2013 – Saint-Brieuc

COLLOQUE – Risques psycho-sociaux



MARC MORELLE

Dirigeant de BIOCOOP - SAINT-BRIEUC

28 novembre 2013 – Saint-Brieuc

COLLOQUE – Risques psycho-sociaux



THIERRY DEBUC

Consultant "Le temps d'agir"

28 novembre 2013 – Saint-Brieuc

COLLOQUE – Risques psycho-sociaux



Sommaire de la présentation

- Rappel de l'historique de la démarche
- Comment aborder la question du stress au travail
- La méthode de travail adoptée
- Les résultats et pistes d'amélioration
- Témoignage : comment traduire en magasin ?
- Conclusion du travail
- La diffusion au réseau
- Proposition de suite au travail engagé



L'historique de la démarche

◎ 2008/2009 :

- Des tensions sociales au sein de plusieurs BIOCOOP
- Des dossiers prudhommaux en cours
- Des visites des contrôleurs du travail
- " ...vous êtes responsables de la santé physique et morale de vos salariés ! "
- Les documents uniques des risques à revoir



L'historique de la démarche

◎ 2010/2011

- Les CARSAT (ex-CRAM) sont contactées au sujet de l'évaluation des risques et des RPS
- Un programme collectif est lancé autour des DU : formation-action "L'évaluation des risques par le travail réel"
- Le but est de structurer la démarche de prévention au sein des BIOCOOP



L'historique de la démarche

◎ 2010/2011

- Travail avec la CARSAT sur le poste de caisse
- Des signaux persistent au sein des équipes : arrêts, démotivation, retrait
- Pourquoi a-t-on du mal à mobiliser ?
- Contact avec l'ARACT

◎ 2011

- Accord du FACT pour un projet collectif d'accompagnement et de prévention des risques psychosociaux au sein de 5 BIOCOOP



- Comment aborder l'engagement des personnes ?



● Le poids de l'histoire dans notre quotidien

- La professionnalisation des magasins BIOCOOP
- Les embauches de nouveaux salariés
- Le développement de la gestion et de la performance individuelle
- La difficile cohabitation
- Les stratégies de retrait

● L'écart entre le prescrit et le réel

- Comment faire vivre le projet BIOCOOP dans le quotidien ?
- Décalage entre ce qu'on affiche et ce qu'on vit
- Marketing ou sincérité ?



● La relation client

- Désorganise en permanence le quotidien des équipes
- Les salariés doivent gérer en permanence les écarts entre ce qui est prévu et ce que les clients attendent
- Des arbitrages sont fait par les salariés tout au long de la journée
- Sans coopération, la relation client devient source de stress

Conséquence 1

Managers « pompiers »

Conséquence 2

Magasins « humains » sur le papier



Résultats et pistes d'amélioration

- **La coopération peut être un vecteur de mieux être**

- Adapter l'organisation du travail pour plus de coopération
- Trouver des espaces pour la coopération

- **La question de la reconnaissance**

- Reconnaissance d'utilité
- Reconnaissance de la beauté du travail
- Reconnaissance sur notion d'accueil, d'écoute, de collaboration, d'entraide



Témoignage : ce que je mets en place dans ma structure

- **2013** : année de la coopération dans les magasins et inter magasins
- Une nouvelle méthode de travail : "le groupe projet" piloté par des vrais gens – prendre les idées du terrain
- Les groupes de pairs inter **ET** intra magasin : de la compétition à la coopération
- Encourager les initiatives militantes de quelques uns
- Repenser l'évaluation individuelle
- Mise en place du tutorat **ET** du parrainage
- Raccrocher les salariés aux valeurs par :
 - visites producteurs,
 - visites plateformes,
 - échange entre magasins,
 - connaissance approfondie des produits et filières,
 - participation à la vie politique du réseau

Résultat attendu

Gagner en compétence collective



Conclusion

Un travail qui demande du temps, de la réflexion, de l'introspection et où il ne faut pas avoir peur de se remettre en question.

Si on veut vraiment que nos magasins soient dans l'économie sociale, solidaire et alternative, qu'ils restent différenciant, ne laissons pas les outils de gestion dicter les notions d'organisation du travail.

Malgré la lourdeur des contraintes de l'exploitation, sachons garder des espaces de partage pour notre projet, offrons à nos équipes la possibilité de coopérer et alors oui nous sortirons de la communication (du marketing) pour aller vers la sincérité.



La poursuite du travail

- La diffusion au réseau :
 - Via les assemblées de maison régionale

- La possibilité d'entamer une réflexion en région
 - Proposition d'un accompagnement sous forme de cercle de gérants



COLLOQUE SUR LES **Risques** psychosociaux

Repenser l'organisation du travail
pour diminuer les risques en entreprise



28 novembre 2013 – Saint-Brieuc