

RISK HOUR

La Carsat Hauts-de-France : Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail est un organisme privé ayant une mission de service public qui se décompose en 3 volets :

- La prévention des risques professionnels qui se découpe en deux services :
 - l'imputation des sinistres et le calcul du taux de cotisation,
 - l'accompagnement des entreprises pour préserver la santé et la sécurité des salariés
- la retraite : renseigner les assurés, préparer et verser les retraites.
- le service social=accompagner les assurés en difficulté, prévenir et gérer la perte d'autonomie, prévenir la désinsertion professionnelle.

Les préventeurs de la Carsat aident et conseillent les entreprises dans leurs démarches de prévention des accidents du travail/maladies professionnelles en s'appuyant sur une offre de service diversifiée : des formations, des aides financières, de la documentation, des conseils, de l'expertise, de la métrologie, des outils connectés

L'escape Game « Risk Hour », constitue un outil innovant qui vient compléter cette offre de service. Ce jeu hybride est destiné aux entreprises et aux établissements d'enseignement supérieur.

Il plonge les participants dans une expérience immersive coopérative dont le but est de mener l'analyse d'un accident du travail en équipe pour en définir les causes ainsi que les actions correctives et éviter ainsi la survenue d'un nouvel accident. Ce jeu permet de comprendre les mécanismes essentiels contribuant à une analyse pertinente.



1 - PRINCIPE DE JEU

Risk Hour est un jeu coopératif pour 4 à 6 joueurs dans lequel vous et votre équipe allez incarner un groupe de collaborateurs (par la suite appelés personnages) d'une entreprise où un accident vient de se produire. Ensemble, vous allez tenter de faire la lumière sur cet accident, en identifier les causes, rassembler les plus pertinentes en un dossier que vous soumettrez à la direction. Votre score final dépendra de la pertinence de vos choix et décisions.

2 - MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Pour jouer à Risk Hour il vous faudra :

2.1 CONTENU DU PRINT & PLAY



1 Plateau divisé en 3 parties représentant l'entreprise.



56 cartes informations (à découper).



6 cartes personnages (à découper).



6 pions représentant les Personnages (à découper).



Règles du jeu.

2.2 - SMARTPHONE, APPLICATION ET QR CODES

Il vous faudra par ailleurs accéder à une application en ligne (aucune installation préalable n'est nécessaire) et être en mesure de scanner des QR codes via cette application. Il vous faudra donc disposer d'un smartphone connecté à internet par joueur.

Vous trouverez les QR Codes sur les différents éléments du jeu :



Le Plateau



Les Cartes Personnages



Les Cartes Information



L'écran du smartphone de vos coéquipiers

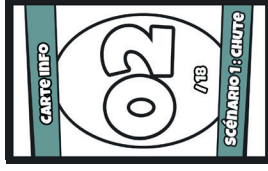
2.3 - LE PLATEAU

Le plateau est divisé en 3 feuilles qui représentent les 3 étages de l'entreprise où est survenu l'accident, c'est sur celui-ci que vous déplacerez votre Pion Personnage au cours de la partie.

2.4 - LES CARTES PERSONNAGES

Elles représentent les 6 personnages que vous allez pouvoir incarner lors de la partie.

2.5 - LES CARTES INFORMATIONS



Au cours d'une partie vous n'utiliserez que les Cartes Informations relatives au scénario choisi. Elles représentent les informations remarquables que vous allez collecter lors de vos investigations puis sélectionner pour constituer votre dossier.

Ne consultez pas les Cartes Informations tant que l'application ne vous demande pas de le faire !

2.6 - LES PIONS PERSONNAGES

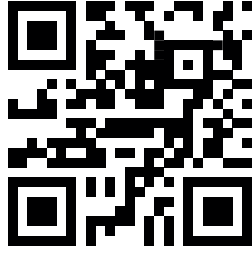
Ils représentent les personnages que vous allez incarner pour la partie, leur placement sur le plateau permet d'identifier dans quelle pièce de l'entreprise vous vous situez.

3 - MISE EN PLACE DU JEU

1. Positionnez les 3 parties du Plateau en suivant l'ordre des étages et placez-les au centre de la table, tous les joueurs doivent pouvoir y accéder.
2. Scannez le QRcode ci-dessous pour accéder à l'application (tous les joueurs effectuent cette opération). Pour scanner un QRcode, ouvrez l'appareil photo de votre mobile et placez-vous à 20cm du QRcode. Le lien associé au QRcode va s'afficher sans avoir besoin de prendre une photo. L'utilisation d'un QRCode nécessite une connexion à internet.

Si vous ne parvenez pas à scanner le QRcode, ouvrez votre moteur de recherche et tapez l'url complète : <https://riskhour.carsat-hdf.fr>

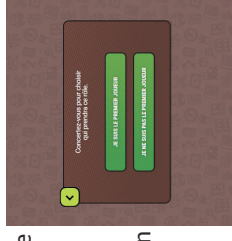
3. Déclarez entre vous qui sera le Premier Joueur.
4. Laissez-vous guider par l'application pour le choix du scénario, de votre personnage et la fin de la mise en place !



3.1 - LE PREMIER JOUEUR

Dans **Risk Hour**, le Premier Joueur aura un rôle supplémentaire, celui de coordonner les actions du groupe au sein de l'application :

Si vous êtes le premier joueur, vous devrez le moment venu, renseigner dans l'application les décisions collectives prises par le groupe (choix du scénario, placement des pions, poursuite de l'investigation, sélection des informations pertinentes, saisie de réponses, ...).



Ne vous inquiétez pas ! L'application vous guidera.

4 - DÉROULEMENT DE LA PARTIE

Une fois la mise en place effectuée, la partie commence, elle se déroule en 3 phases distinctes :

4.1 - PHASE 1 : L'ANALYSE DE L'ACCIDENT

En commençant par le Premier Joueur et suivant l'ordre défini lors de la préparation, vous allez chacun votre tour explorer les locaux de l'entreprise, interroger les salariés à la recherche d'informations concernant l'accident. A votre tour vous allez pouvoir réaliser deux actions dans l'ordre de votre choix : vous déplacer de salles en salles et rechercher des informations, encore une fois l'application vous guide dans ces actions.

4.1.1 - Se déplacer

Vous pouvez déplacer votre pion d'un nombre maximum de 3 cases pour rejoindre une salle, et ce avant ou après votre action de recherche d'information (voir **4.1.2** ci-dessous). Les salles sont reliées entre elles par des portes ou des escaliers. Chaque salle comporte une bordure de couleur qui aide à se repérer sur le plateau. Chaque couloir est découpé en plusieurs cases qui comptent lors du déplacement. Un pictogramme de couleur précise les étages reliés par un escalier. Un escalier ne compte pas comme une salle lors du déplacement.



Vous pouvez décider de ne pas vous déplacer à votre tour, cela ne vous prive pas de votre action de recherche d'informations (voir **4.1.2** ci-dessous). L'application vous rappellera cette possibilité à chacun de vos tours.

4.1.2 - Rechercher des informations

À votre tour, lorsque vous vous trouvez dans une pièce comportant un QRcode, vous pouvez y rechercher des informations en scannant ce QRcode et en choisissant sur votre smartphone l'action que vous souhaitez effectuer :



observer la pièce à la recherche d'indice

OU



dialoguer avec les personnes présentes d'un sujet ou d'un autre.

Suivant la situation, l'application vous invitera à prendre dans la pile une ou plusieurs Cartes Informations en vous en indiquant les numéros (inscrits au dos des Cartes Informations). Veillez à ne prendre et consulter que les cartes spécifiées. Les autres joueurs peuvent librement consulter une Carte Information que vous avez obtenue.

4.1.3 - Passer le relais et définir le nombre de tours

À la fin de votre tour, l'application vous invite à présenter le QRcode affiché sur votre téléphone, au joueur suivant, en le scannant il prend ainsi le relais et c'est à lui de jouer ! Une fois le relais passé au Premier Joueur, un tour de jeu se termine et un nouveau peut commencer. À l'issue du 5^{ème} tour de jeu, vous devrez décider si vous souhaitez continuer vos recherches ou si vous souhaitez passer à la phase suivante.

Jouer plus de tours vous permettra d'obtenir plus d'indices mais vous fera perdre 5 points par tour supplémentaire. Quoi qu'il en soit au bout du 10^{ème} tour vous devrez passer à la phase suivante.

4.2 - PHASE 2 : PRÉSENTATION DES PREUVES À LA DIRECTION

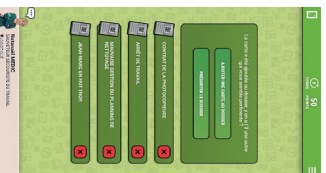
Mettez de côté le plateau, les pions et la pile de Cartes Informations non découvertes ; vous ne conservez alors que les Cartes Informations récoltées au milieu de la table.

Une fois la phase d'analyse terminée, il est temps pour vous de faire le point sur vos découvertes et de constituer un dossier regroupant uniquement les informations qui vous semblent pertinentes : celles qui ont un lien avec la réalité de l'accident.

4.2.1 - Constituer le dossier

Ensemble, vous allez sélectionner les Cartes Informations pertinentes et les ajouter au dossier en les scannant avec l'application (seul le Premier Joueur s'acquitte de cette tâche).

N'oubliez pas de consulter le descriptif du scénario et votre historique de recherches pour vous aider à faire votre sélection.



4.2.2 - Évaluation

Après concertation, lorsque vous êtes tous d'accord sur le dossier à présenter à la direction, le Premier Joueur le valide sur l'application et un score préliminaire vous est attribué : + 10 points par Carte Information pertinente sélectionnée - 5 points par Carte Information sans relation avec l'accident sélectionnée

Une brève explication quant à la pertinence des cartes choisies vous est par ailleurs donnée.

4.3 - PHASE 3 : CONCLUSION DE L'ANALYSE

Afin d'affiner les conclusions tirées sur les causes de l'accident, vous devrez répondre collectivement à 5 questions de la direction. Le premier joueur valide vos réponses sur l'application.

À chaque réponse apportée une explication des éléments de réponse sera communiquée par l'application.

Une bonne réponse rapporte 5 points à votre équipe et une mauvaise n'en fait pas perdre !

5 - FIN DE PARTIE

À la suite des questions de la direction, la partie est terminée. Votre score final s'affiche alors ! Un lien vous est proposé pour aller plus loin et consulter l'offre de services de la Carsat en fonction du scénario choisi.

6 - LÉGENDE DES ICÔNES



Lire à voix haute
le texte associé



Quand l'icône clignote :
Vous avez un message !

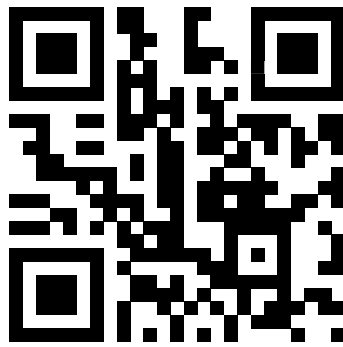


Suivre les instructions
spécifiques mentionnées.



Historique
de vos actions

RISK HOUR



CONTRAT DE LA PHOTOCOPIEUSE



LES CONTRATS AVEC LE PRESTATAIRE DE LA PHOTOCOPIEUSE INDIQUENT QUE L'ENTREPRISE A REFUSÉ LE SUPPLÉMENT POUR MONTER LA PHOTOCOPIEUSE A L'ÉTAGE.

1/18

ACCUEIL

RELÈVÉ DE LA POINTEUSE



"JEAN-MARC ARRIVE SOUVENT UN PEU EN RETARD."

2/18

ACCUEIL

L'IMPRESSION DES APPELS D'OFFRES



"L'ENTREPRISE N'A PAS ENCORE PRIS LE VIRAGE DU NUMÉRIQUE : ON IMPRIME TOUT, EN PARTICULIER POUR LES MARCHÉS, MAIS QUE VOULEZ-VOUS, ON A TOUJOURS FAIT COMME ÇA !"

3/18

ACCUEIL

ARRÊT DE TRAVAIL



SUR LE BUREAU DU RH, VOUS TROUVEZ L'ARRÊT DE TRAVAIL DE JEAN-MARC POUR UNE DURÉE DE 3 MOIS.

4/18

SERVICE RH

SURCHARGE DE TRAVAIL



LE PLANNING DE JEAN-MARC EST PLEIN, SA BOÎTE MAIL AUSSI. SON BUREAU EST PETIT ET SON MATÉRIEL VIEILLISSANT.

5/18

SERVICE COMMERCIAL

JEAN-MARC EN FAIT TROP



"IL FAIT TOUJOURS GÈRE IL EST DÉBORRÉ... QU'IL A PLEIN DE TRAVAIL... MOUAIS... ÇA SENT LE MEC QUI VOULAIT SE FAIRE BIEN VOIR. "

6/18

SERVICE COMMERCIAL

MAUVAISE GESTION DU PLANNING DE NETTOYAGE



"LA CHUTE DANS L'ESCALIER, C'EST SÛREMENT LIÉ À LA GESTION DU PLANNING DE NETTOYAGE DES LOCAUX. CE N'EST PAS MOI QUI FAIS LE PLANNING... ILS DOIVENT ÊTRE AFFICHÉS DANS LE LOCAL DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL. "

7/18

BUREAU DE LA DIRECTION

DEMANDES D'ACHATS REFUSÉES



BEAUCOUP DE DEMANDES D'ACHATS REFUSÉES.

8/18

SERVICE ACHATS

CARTE INFO

04 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO

03 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO

02 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO

01 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO

08 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO

07 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO

06 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO

05 /18

SCÉNARIO 1: CHUTE

PAS DE BUREAU FIXÉ



« JEAN-MARC C'EST LE DERNIER ARRIVÉ, ALORS IL N'A PAS ENCORE DE BUREAU VRAIMENT À LUI, ÇA VA VENIR... FAUT QU'ON S'EN OCCUPE. ÇA COMMENCE À FAIRE QUELQUES MOIS... MAIS AUSSI, À LA DIRECTION ILS NOUS ONT DIT DE PAS ACHETER DE MATÉRIEL TANT QUE LA PÉRIODE D'ESSAI N'EST PAS TERMINÉE. »

9/18

SERVICE ACHATS

ZÉRO ACCIDENT, ÇA N'EXISTE PAS



« BAH LES ACCIDENTS, Y'EN A SOUVENT HEIN... ON PEUT PAS TOUT LES EMPÊCHER... C'EST LA VIE... LE ZÉRO ACCIDENT, ÇA N'EXISTE PAS, JEAN-MARC N'A VRAIMENT PAS EU DE CHANCE CE JOUR LÀ ! »

10/18

SERVICE ACHATS

DÉCOMPTE DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES



VOUS TROUVEZ LES FICHES DE PAIE DE JEAN-MARC, IL FAIT BEAUCOUP D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES.

11/18

DIRECTION FINANCIÈRE

DÉCOMPTE DES IMPRESSIONS



SUIVI QUOTIDIEN DU NOMBRE D'IMPRESSIONS PAR SALARIÉ : JEAN-MARC FAIT PARTIE DU TOP TEN DES UTILISATEURS !

12/18

SALLE INFORMATIQUE

COUP MONTRÉ POUR ÉVITER UN LICENCIEMENT



« JEAN-MARC, C'EST UN BON GARS, QUI S'Y CONNAÎT BIEN EN INFORMATIQUE. MOI JE VOUS L'DIS, ÇA SENT LA MAGOUILLE. À LA DIRECTION, ILS VOULAIENT PAS GARDER JEAN-MARC ET COMME IL EST EN PÉRIODE D'ESSAI, ILS POUVAIENT LE LICENCIER. ALORS IL A PRÉFÉRÉ SE METTRE EN ARRÊT POUR ÉVITER LE LICENCIEMENT ! »

13/18

SALLE INFORMATIQUE

LISTE DU PERSONNEL FORMÉ À LA PRÉVENTION DES RISQUES



« SEUL LE PERSONNEL EN ATELIER EST FORMÉ À LA PRÉVENTION... ICI, C'EST VISIBLEMENT LA RÈGLE DE LA MAISON... »

14/18

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

LA DIRECTION NE S'INTÉRESSE PAS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL



« LA DIRECTION NE S'INTÉRESSE PAS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL, FAUT PRODUIRE, C'EST TOUT. L'ÉCLAIRAGE DAINS LES ESCALIERS N'EST PAS UNE PRIORITÉ, LA PRIORITÉ C'EST RÉPARER POUR PRODUIRE : TOUT LE RESTE PEUT ATTENDRE ! »

15/18

MAINTENANCE

IL N'AVAIT PAS D'EPI



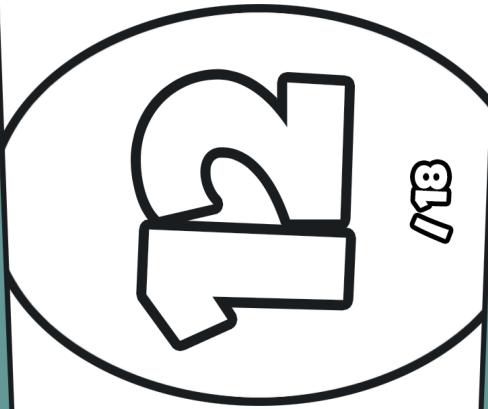
« ÇA C'EST BIEN LES COMMERCIAUX, JAMAIS D'EPI* ! »

16/18

ATELIER DE FABRICATION

*équipement de protection individuelle

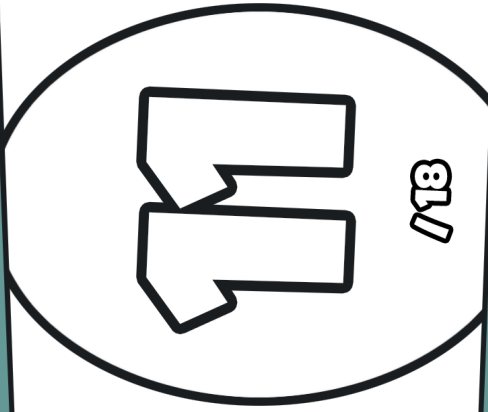
CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

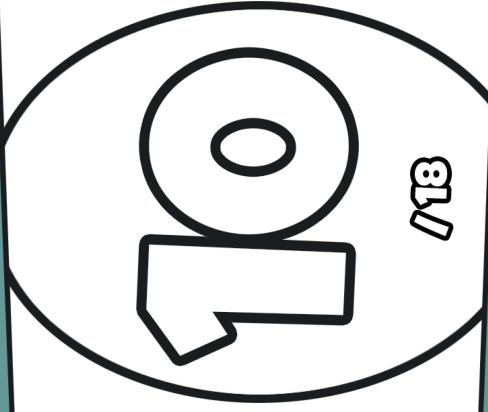
CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

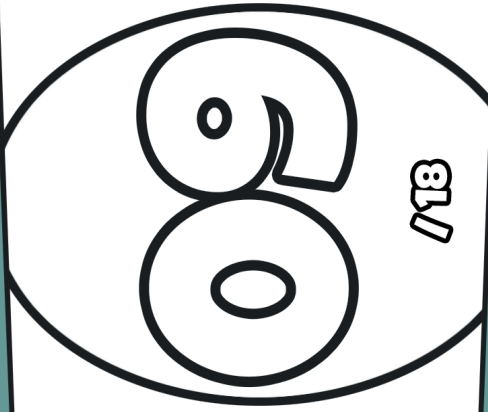
CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

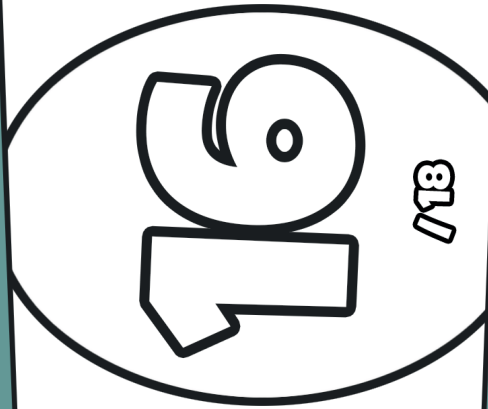
CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

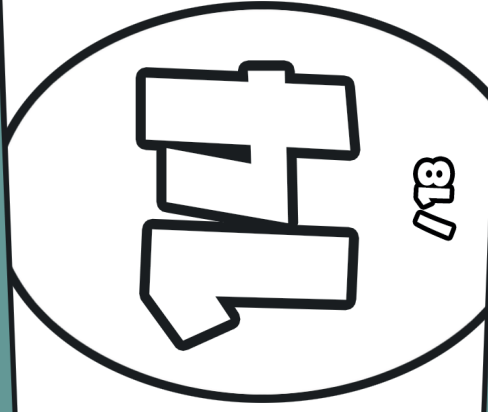
CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

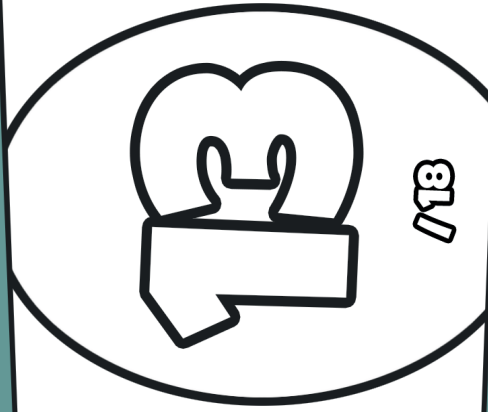
CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

CARTE INFO



/18

SCÉNARIO 1: CHUTE

Ce n'est pas la 1^{ère} chute



« J'AI PARTICIPÉ AU DERNIER CSF, ET CE N'EST MALHEUREUSEMENT PAS LE 1^{ER} ACCIDENT DANS L'ESCALIER. »

17/18

SERVICE QSE

Jérôme fait beaucoup de sport



« ENTRE LA BOXE ET LE RUMINIE, ÇA DEVAIT LÂCHER UN JOUR, ÇA LE FRAGILISE TOUT ÇA... »

3/19

SALLE DE PAUSE

ECLAIRAGE DE L'ESCALIER
HORS-SERVICE



LES MARCHES SONT EN BON ÉTAT MAIS L'ÉCLAIRAGE AU DESSUS DE L'ESCALIER NE FONCTIONNE PAS, LAISSANT UNE PARTIE DANS L'OBSCURITÉ.

18/18

ACCUEIL

Jérôme s'est blessé le
week-end dernier



« AUAHAH ! IL S'ÉTAIT BLESSÉ EN FAISANT DES TRAVAUX LE WEEK-END DERNIER ET IL VEUT PASSER ÇA EN ACCIDENT DE TRAVAIL ! »

4/19

SERVICE COMMERCIAL

Jérôme n'est pas concentré sur
son travail



« JE VAIS VOUS DIRE CE QUI S'EST PASSÉ, MOI. JÉRÔME AURAIT UNE NOUVELLE COMPAGNE DEPUIS PEU ET IL SERAIT DISTRAIT AU TRAVAIL À CAUSE DE ÇA. »

1/19

ACCUEIL

zone de stockage très
éloignée des quais



« ON LEUR A DIT PLUSIEURS FOIS DE REVOIR LA DISPOSITION DE LA ZONE DE STOCKAGE DANS L'ENTRÉE. C'EST BEAUCOUP TROP LOIN DES QUAIS DE DÉCHARGEMENT, ET ÇA ENGENDRE TROP DE MANIPULATIONS, C'EST PAS BON, LA PREUVE. »

5/19

BUREAU DE LA DIRECTION

IL manque un salarié en
logistique !



VOUS TROUVEZ UN DOCUMENT RAPPORTANT UN SALARIÉ ABSENT AU SERVICE LOGISTIQUE DEPUIS PLUSIEURS SEMAINES AINSI QUE DES CONSIGNES AU CHEF DU SERVICE LUI DEMANDANT D'ADAPTER EN CONSÉQUENCE LA RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL.

2/19

SERVICE RH

contraintes physiques non
prises en compte lors des achats



D'APRÈS LES PROCÉDURES AFFICHÉES, LE SERVICE COMMANDE AUTOMATIQUEMENT LES PALETTES SANS CONSIDÉRER LE POIDS ET LA TAILLE DES COUS NI MÊME LES HAUTEURS DES PALETTES.

6/19

SERVICE ACHATS

CARTONS SANS POIGNÉES



« LES ÉQUIPES DE LA LOGISTIQUE NOUS DEMANDENT D'OPTIMISER À DROITE, À GAUCHE, ON A UN BUDGET À TENIR ! AUSSI, LA DERNIÈRE DEMANDE, C'ÉTAIT DES CARTONS AVEC DES POIGNÉES ! VOUS VOUS RENDEZ COMPTE ? ! ON NE PEUT PAS SE PERMETTRE CE GENRE DE FAUTAISIES.

7/19

SERVICE ACHATS

ILS NE SONT PAS ORGANISÉS AU SERVICE LOGISTIQUE



« VOUS CROYEZ QU'ILS FONT COMMENT CHEZ WALKYRI AVEC LE FLOT DE COMMANDES D'APPROVISIONNEMENT ? NON MAIS, C'EST JUSTE QU'ILS SAVENT PAS BOSSEER AU SERVICE LOGISTIQUE. ILS NE SONT PAS ORGANISÉS ET PUIS VOILÀ.»

8/19

SERVICE ACHATS

JÉRÔME EST TOMBÉ À CAUSE DU MÉNAGE



« JE CROIS QU'IL EST TOMBÉ EN PORTANT UN CARTON PARCE QUE LE SOL ÉTAIT GLISSANT. SÛREMENT À CAUSE DU MÉNAGE. »

9/19

DIRECTION FINANCIÈRE

JÉRÔME N'APPLIQUE PAS LES BONNES POSTURES!



« IL Y A QUELQUES ANNÉES, IL A ÉTÉ FORMÉ, COMME TOUS SES COLLÈGUES, AUX GESTES ET POSTURES ! APRÈS, EST-CE QU'IL LES RESPECTE... CE N'EST PAS TOUJOURS ÉVIDENT DE RESPECTER LES BONNES PRATIQUES AU QUOTIDIEN ! »

10/19

Représentants du Personnel

PAS DE FORMATION À L'OUTIL D'AIDE À LA MAINTIEN



« IL Y A EU UNE ANALYSE DE FAIRE SUR LA CONFIGURATION DU LIEU. IL EN A RÉSULTÉ L'INVESTISSEMENT DANS UNE AIDE À LA MAINTIEN. SAUF QU'AUCUN DES SALARIÉS N'A ÉTÉ CONCERNÉ ET PERSONNE N'A ÉTÉ FORMÉ... RÉSULTAT : PERSONNE NE S'EN SERT. »

11/19 Représentants du Personnel

Jérôme ne suit pas l'échauffement



« Jérôme, IL FAIT JAMAIS LES EXERCICES D'ÉCHAUFFEMENT. JE LE SAIS BIEN, C'EST MOI QUI LES ANIME LE MATIN. J'AI PEUT-ÊTRE PAS ÉTÉ FORMÉ POUR ÇA, MAIS C'EST PAS BIEN COMPLIQUÉ DE S'ÉCHAUFFER ! »

12/19

MAINTIENANCE

Le zéro accident n'existe pas



« LES ACCIDENTS DU TRAVAIL, ÇA ARRIVERA TOUJOURS. FAUT PAS CROIRE AU ZÉRO ACCIDENT. C'EST JUSTE POUR SE FAIRE MOUSSER ! »

13/19

ATELIER DE FABRICATION

L'ORGANISATION DU TRAVAIL N'EST PAS PENSÉE EN FONCTION DES RISQUES LIÉS À LA MAINTIEN

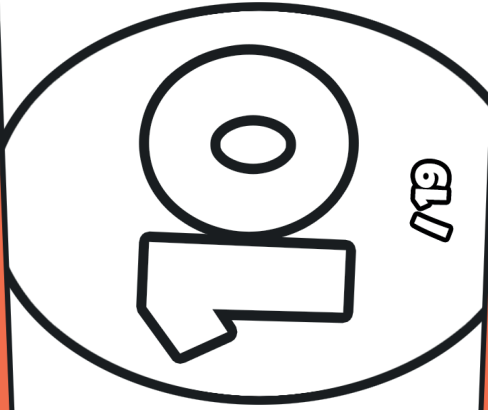


« D'un côté, une zone de démarrage. À L'OPPOSÉ DE L'ATELIER, LE LIEU DE STOCKAGE. AU FOND, UN TRANSPALLETTE QUI NE SEMBLE PAS UTILISÉ. LES PALETTES QUI VIENNENT D'ARRIVER SONT TRÈS HAUTES ET DOIVENT ÊTRE ÉCRÊTÉS À LA MAIN. »

14/19

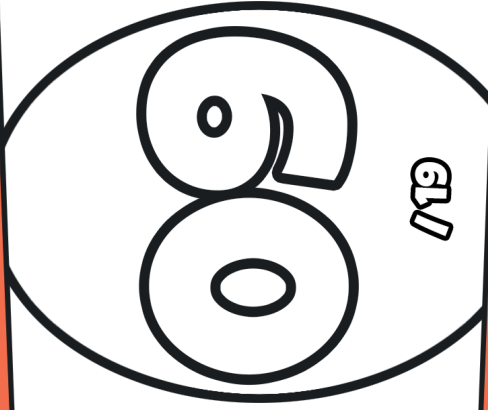
LOGISTIQUE

CARTE INFO



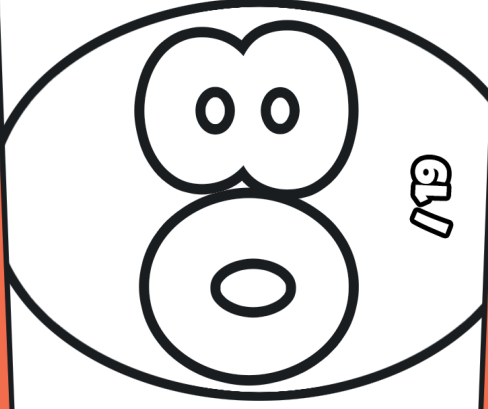
SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CARTE INFO



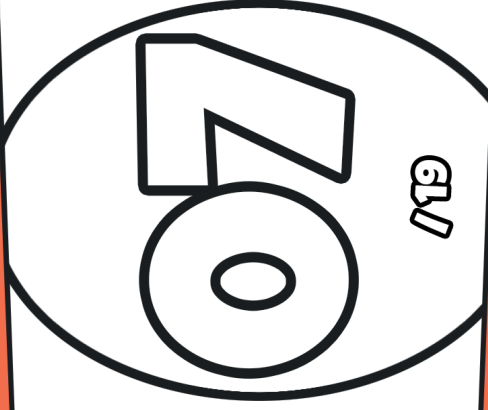
SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CARTE INFO



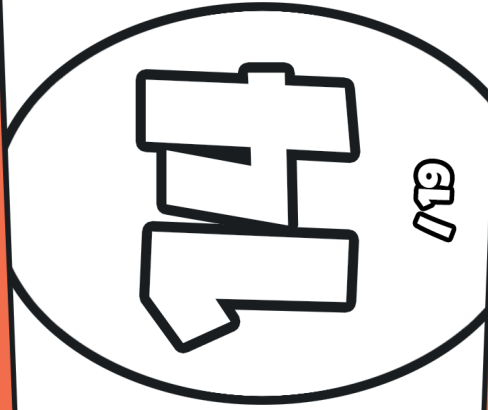
SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CARTE INFO



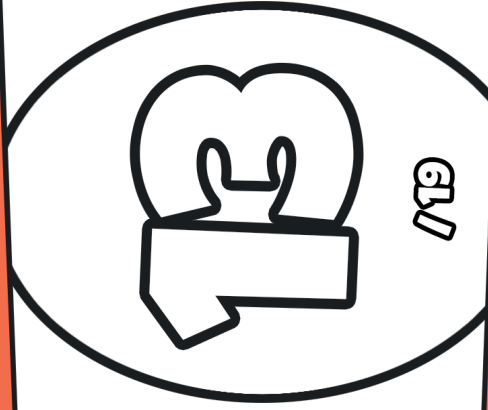
SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CARTE INFO



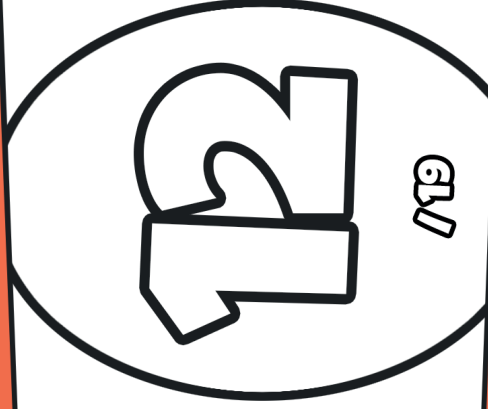
SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CARTE INFO



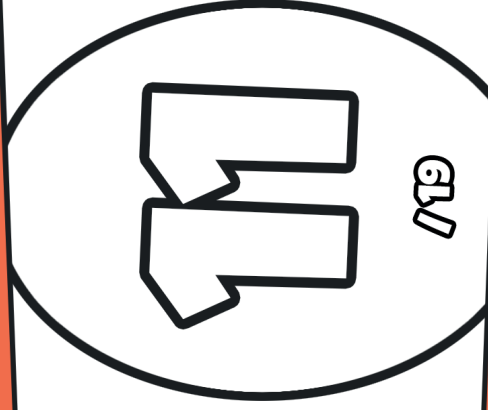
SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CARTE INFO



SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CARTE INFO



SCÉNARIO 2 : LOMBALGIE

CONSIGNES : MAINTIENNON EN BINÔME POUR CERTAINS COLIS



**AU MUR, DES CONSIGNES SUR LE PORT DES CHARGES SONT AFFICHÉES, BIEN EN ÉVIDENCE.
LES COLIS LES PLUS LOURDS ET LES PLUS ENCOMBRANTS DOIVENT ÊTRE PORTÉS À DEUX.**

15/19

LOGISTIQUE

**FORMATION GESTES ET POSTURES
INDAPTÉE**



« C'EST PAS LE 1^{ER} AT LOMBALGIE POUR CETTE ANNÉE, IL FAUT ÊTRE RÉALISTE. LES ANCIENNES FORMATIONS GESTES ET POSTURES NE SONT PAS ADAPTÉES À LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES TMS (TROUBLES MUSCULO-SQUELÉTIQUES), À LA DIFFÉRENCE DE LA FORMATION PRAP* ». »

*PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

19/19

BUREAU DU SERVICE QSE

TROP ÂGÉ POUR CE TRAVAIL



**« C'EST LE BON GARS JÉRÔME, MAIS IL A 55 ANS.
FAUDRAIT QU'ILS EMBARQUENT DES JEUNES AU SERVICE LOGISTIQUE, ÇA NOUS AIDERAIT ! »**

16/19

LOGISTIQUE

**L'ACCUEIL N'EST PAS ADAPTÉ POUR
RECEVOIR DES CLIENTS.**



**L'ACCUEIL EST EXIGU, AUCUN ESPACE N'EST PRÉVU POUR FAIRE PATIENTER LES CLIENTS. IL N'Y A AUCUNE BARRIÈRE PHYSIQUE ENTRE LES SALARIÉS ET LES CLIENTS.
À CÔTÉ DE LA SONNETTE, VOUS LISEZ L'INDICATION "VEUILLEZ ATTENDRE ICI, SONNEZ POUR VOUS ANNONCER".**

1/19

ACCUEIL

LES PALETTES SONT TROP HAUTES



LES PALETTES QUI ARRIVENT FONT PLUS D'1,80m NECESSITANT DE DÉCHARGER LES CARTONS DES COUCHES DU DESSUS POUR QUE LA PALETTE RENTRE DANS LE RACK.

17/19

ZONE DE LIVRAISON

Plus personne à l'accueil.



**« DEPUIS LE DÉPART DE LA SECRÉTAIRE, IL N'Y A PLUS PERSONNE POUR L'ACCUEIL PHYSIQUE. EN MÊME TEMPS, JUSQU'ICI CE N'ÉTAIT PAS BIEN GRAVE.
DÉSORMAIS, SI L'ON SONNE, QUELQU'UN DU REZ-DE-CHAUSSÉE VA VOIR.
DE TOUTE FAÇON, ON NE DEVRAIT PAS RECEVOIR DE CLIENTS. »**

2/19

SERVICE RH

Jérôme a voulu en faire trop



**« JE LE CONNAIS LE GARS, DU GENRE À VULOIR JOUER AU COSTAUD, ET MONTRER AUX JEUNES QU'IL EST ENCORE DANS LA COURSE !
JE SUIS SÛR QU'IL A VULU PORTER PLUSIEURS CARTONS EN MÊME TEMPS ! »**

18/19

ZONE DE LIVRAISON

**Les produits sont de
mauvaise qualité**



**« IL N'Y A PAS DE FUMÉE SANS FEU !
QUAND ON VEND DES PRODUITS DE MAUVAISE QUALITÉ, LES CLIENTS NE SONT PAS CONTENTS ! ET ILS LE FONT SAVOIR ! »**

3/19

SALLE DE PAUSE

CARTE INFO

15

/19

SCÉNARIO 2: LOMBALGIE

CARTE INFO

16

/19

SCÉNARIO 2: LOMBALGIE

CARTE INFO

17

/19

SCÉNARIO 2: LOMBALGIE

CARTE INFO

18

/19

SCÉNARIO 2: LOMBALGIE

CARTE INFO

19

/19

SCÉNARIO 2: LOMBALGIE

CARTE INFO

01

/19

SCÉNARIO 3: AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

02

/19

SCÉNARIO 3: AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

03

/19

SCÉNARIO 3: AGRESSION EXTERNE

**PAS D'ORGANISATION DÉFINIE
EN CAS D'ERREUR**



« LES COMMANDES PASSÉES EN LIGNE SONT TRAITÉES DIRECTEMENT PAR LE SERVICE LOGISTIQUE.
EN CAS D'ERREUR DE PRÉPARATION... EUH... FAUDRAIT QUE JE RECONSULTE LE LIVRE DES PROCÉDURES, C'EST UN PEU COMPLEXE. MAIS, ON EST UNE PETITE BOTTE, LE PLUS SIMPLE CE SERAIT QUE LA LOGISTIQUE NOUS PRÉVIENNE DIRECT. VOILÀ. »

4/19

SERVICE COMMERCIAL

**C'EST UN COUP MONTÉ POUR NE PAS
TRAVAILLER**



« ANANANANAI LA PETITE JEUNE QUI EST EN "ARRÊT"... ELLE VOULAIT PAS TRAVAILLER C'EST TOUT...
C'EST DU FLAN, ELLE A DEMANDÉ À UN COPAIN DE FAIRE LE FAUX CLIENT. »

8/19

SERVICE ACHATS

**IL FAUT SOUS-TRAITER LA GESTION
DES RÉCLAMATIONS**



« QU'ON NE VIENNE PAS NOUS DIRE QUE C'EST DE LA FAUTE DU SERVICE COMMERCIAL !
NORMALEMENT, ON NE DEVRAIT PAS AVOIR DE CLIENTS QUI VIENNENT ICI ! IL SUFFIRAIT D'AILLEURS DE SOUS-TRAITER LA GESTION DES RÉCLAMATIONS. »

5/19

SERVICE COMMERCIAL

**ACHAT DU NOUVEAU LOGICIEL DE
GESTION DES COMMANDES REFUSÉ**



DES DEMANDES D'ACHATS POUR UN NOUVEAU LOGICIEL DE GESTION DES COMMANDES ONT ÉTÉ REFUSÉES.

9/19

DIRECTION FINANCIÈRE

BEAUCOUP D'HEURES SUP'



SUR LE MUR, EST ACCROCHÉ UN PLANNING DES ÉQUIPES.
LA GRANDE MAJORITÉ DES SALARIÉS FAIT DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES.

6/19

BUREAU DE LA DIRECTION

**PAS DE PROCÉDURE DE GESTION DES
RÉCLAMATIONS**



« LE LOGICIEL EST VIEUX ET PERSONNE NE VUT LE CHANGER. AU FINAL, ÇA NE CRÉÉ QUE DES PROBLÈMES, EN CAS D'ERREUR DE PRÉPARATION, TANT QUE LA BONNE MANIP N'EST PAS FAITE. LES COMMANDES SUIVANTES SERONT ÉGALEMENT ERRONÉES. DE PLUS, EN CAS DE RÉCLAMATION CLIENT, LES PROCÉDURES NE SONT PAS CLAIRES, ON A L'INFORMATION EN DÉCALÉ PAR LE SERVICE COMMERCIAL ET ON TRAITE L'ERREUR AVEC DU RETARD. FORCÉMENT, ÇA A DE QUOI RENDRE PINQUE UN CLIENT. MAIS DE LÀ À VENIR AGRESSER DES SALARIÉS... »

10/19

SALLE INFORMATIQUE

PAS BESOIN D'ACCUEIL PHYSIQUE



« E-commerce égal pas de client en physique, non ?
VOILÀ. J'AI PAS PLUS À DIRE. »

7/19

BUREAU DE LA DIRECTION

EMILIE EST AGRESSIVE

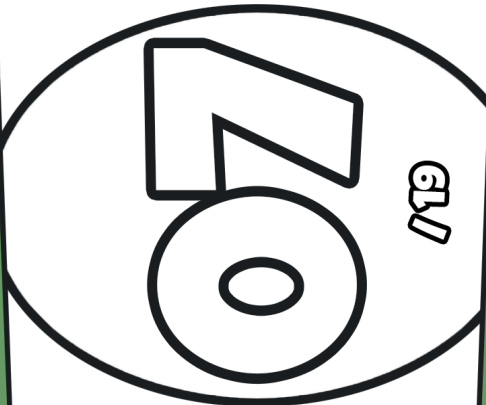


« NON MAIS EMILIE, ELLE ME PARLE TOUT LE TEMPS MAL... ELLE EST LIMITE AGRESSIVE... ELLE A DÛ MAL PARLER AU CLIENT. »

11/19

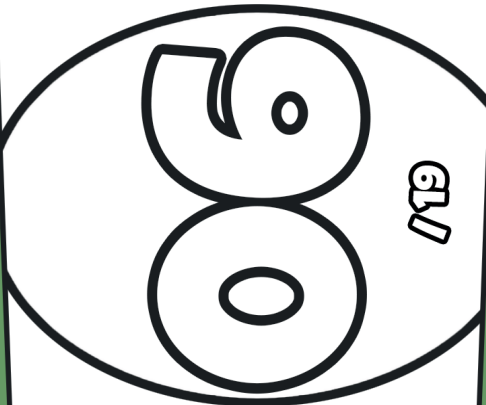
SALLE INFORMATIQUE

CARTE INFO



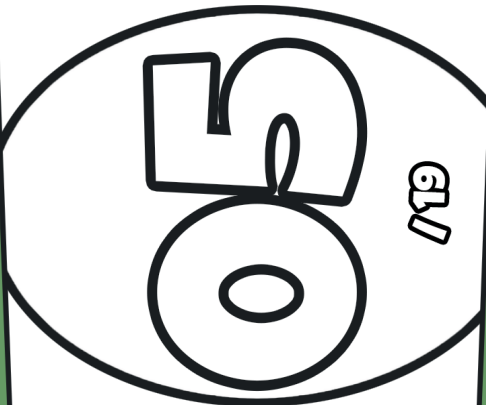
SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO



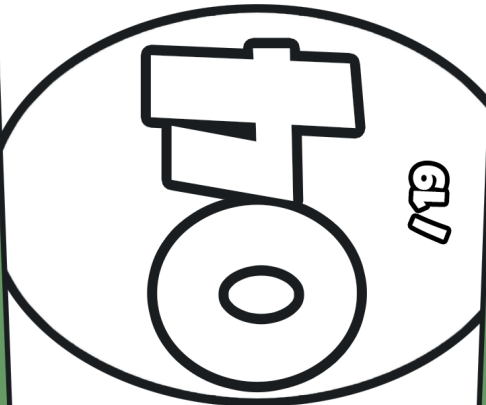
SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO



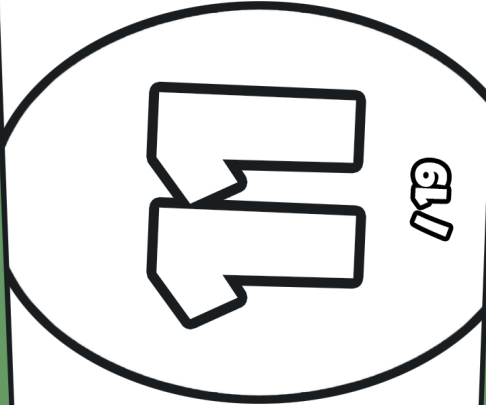
SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO



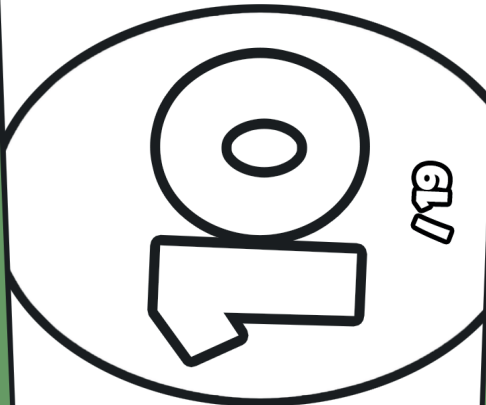
SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO



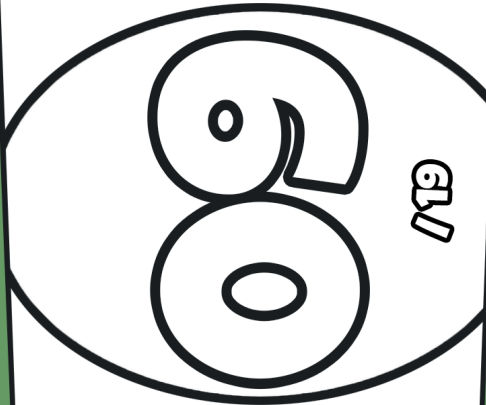
SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO



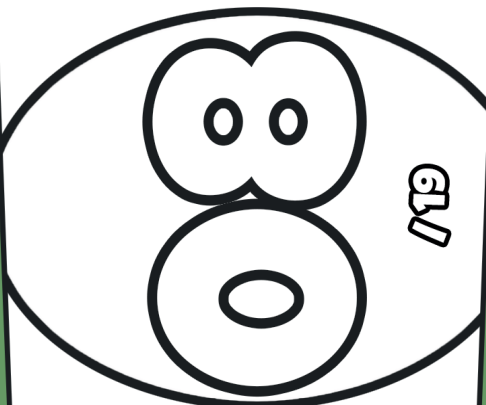
SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO



SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO



SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

LA DIRECTION NE SAIT PAS GÉRER LA BOÎTE



« VOUS VOULEZ QU'ON FASSE QUOI ? FORMER LES SALARIÉS AU KRAV MAGA ? À LA COMMUNICATION NON VIOLENTE ? MOI JE CROIS QUE LE MEUX CE SERAIT DE FORMER LA DIRECTION À LA GESTION D'ENTREPRISE ! ILS NE SAVENT PAS GÉRER LA BOÎTE. »

12/19 REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

L'ÉQUIPE S'AUTO-FORME AU LOGICIEL DE PRÉPARATION DE COMMANDES



« LES COMMANDES SOIT PRÉPARÉES PAR L'ÉQUIPE GRÂCE AUX INFOS DONNÉES PAR LE LOGICIEL. EN CAS D'ERREUR DE PRÉPARATION ET DE RETOUR CLIENT, C'EST LE SERVICE COMMERCIAL QUI FAIT LE BON DE REPRISE ET NOUS RENVOIE LA COMMANDE. NOUS, ON DOIT CONTRÔLER LES STOCKS MAIS C'EST PAS HYPER INTUITIF. ET ON ESSAYÉ DE S'AUTO-FORMER... NOUS, ON DEMANDE DES FORMATIONS, MAIS RIEN N'EST ACCEPTÉ ALORS ON SE DÉBRÛILLE ! »

16/19 LOGISTIQUE

BEAUCOUP D'ERREURS DE PRÉPARATION



« AVANT ON VENDAIT PLUTÔT EN DIRECT, MAIS MAINTENANT, POUR NOTRE BUSINESS REPOSE SUR LA VENTE EN LIGNE AVEC UNE FORTE AUGMENTATION DU VOLUME DE COMMANDES, MAIS IL N'Y A PAS EU D'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION. AU FINAL, ÇA ENGENDRE DES PICS D'ACTIVITÉ ET DONC DES ERREURS DE PRÉPARATION, C'EST CE QUI EST RESSORTI D'UNE ÉTUDE MENÉE EN JANVIER DERNIER. »

13/19 REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

NON STIPULÉ QU'IL EST IMPOSSIBLE DE RÉCUPÉRER UNE COMMANDE EN DIRECT



« JE VIENS DE PASSER POUR RÉCUPÉRER UN COUS PLUS RAPIDEMENT ET ON M'A RETORQUÉ QUE C'ÉTAIT IMPOSSIBLE. IL DEVAIT PARTIR PAR TRANSPORTEUR. NON MAIS C'EST N'IMPORTE QUOI. JE SUIS LÀ, DEVAIT L'ENTREPRISE. MA COMMANDE EST DEDANS ET NON... JE DOIS ATTENDRE PLUSIEURS JOURS QU'ELLE SOIT LIVRÉE... ET C'EST MARQUÉ NULLE PART ÇA... »

17/19 PARKING D'ENTRÉE

PAS DE REMONTÉE DES INCIDENTS DE COMMANDES



« PERSONNE NE VOUS LE DIRA, MAIS C'EST PAS LA PREMIÈRE FOIS QU'ON A QUELQU'UN DE MÉCONTENT QUI VIENT DIRECTEMENT DANS LES LOCAUX. HABITUELLEMENT, ON GÈRE ÇA ENTRE NOUS ET ÇA SE TERMINE PLUTÔT BIEN. »

14/19 MAINTENANCE

IL FAUT METTRE UN HOMME POUR RÉPONDRE AUX CLIENTS MÉCONTENTS



« ÇA DEVAIT ARRIVER ! ILS ENVOIENT UNE FEMME POUR RÉPONDRE AUX CLIENTS MÉCONTENTS. FORCÉMENT, ELLE A PAS LE RÉPONDANT POUR FAIRE FACE À DES DURS ! »

18/19 ZONE DE LIVRAISON

LES CONFLITS SONT INÉVITABLES



« C'EST DUR CETTE HISTOIRE MAIS FRANÇAISEMENT C'EST LE GENRE DE SITUATIONS QUI ARRIVENT. LES CONFLITS, C'EST INÉVITABLE. »

15/19 LOGISTIQUE

SALARIÉS NON FORMÉS À LA GESTION DE CRISE ET À LA COMMUNICATION POSITIVE



« IL FAUDRAIT QU'ON SOIT FORMÉ À LA GESTION DE CRISE ET À LA COMMUNICATION POSITIVE, ÇA NE SERAIT JAMAIS ARRIVÉ DANS CE CAS, ÇA FAIT 2 ANS QUE JE DEMANDE CETTE FORMATION... MAIS RIEN. »

19/19 SERVICE QSE

CARTE INFO

12

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

13

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

14

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

15

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

16

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

17

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

18

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

CARTE INFO

19

/19

SCÉNARIO 3 : AGRESSION EXTERNE

Chef
d'équipe

Thomas LIDER



Motivé
Démonstratif
Compétiteur

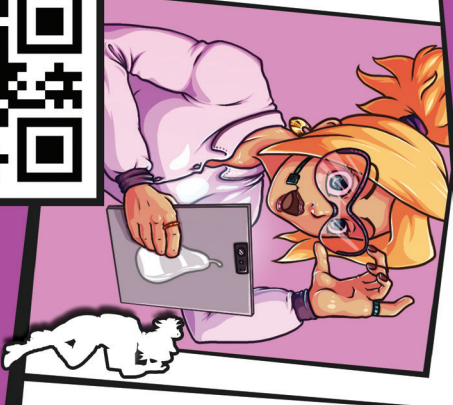


Assistante
de Direction

Cherry LOLLIPOP



Dynamique
Compétitive
Perfectionniste



Responsable
O.S.E.:

Ophélie O'TOPE



Débrouillarde
Créative
Méticuleuse



Représentant
du Personnel

Armand TROSIMPA



Altruiste
Prévenant
Diplomate



Secrétaire
du travail

Natandël MEDIK



Attentionné
Disponible
Passionné

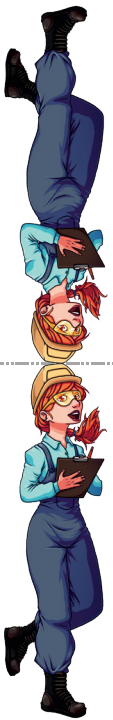


Directrice
Ressources Humaines

Eglantine AIRACHE



Empathique
Rigoureuse
Intègre



A COLLER

A COLLER

A COLLER

A COLLER

A COLLER

A COLLER





**CARTE
PERSONNAGE**



**CARTE
PERSONNAGE**



**CARTE
PERSONNAGE**



**CARTE
PERSONNAGE**



**CARTE
PERSONNAGE**



**CARTE
PERSONNAGE**