



« Considérer le collaborateur comme une personne humaine : la démarche de Management Bienveillant du Groupe Casino »

Conférence PROCLERO

7 mars 2017

GROUPE
Casino
NOURRIR UN MONDE
DE DIVERSITÉ



I : UNE RENCONTRE ET UN GROUPE...

- I. Une rencontre : Yves Desjacques et Philippe Rodet
- II. Un Groupe de 300000 collaborateurs dans le monde et de 70000 collaborateurs en France intéressé par la place de la personne humaine depuis longtemps. Geoffroy Guichard, le fondateur du Groupe Casino écrivait : "l'homme bienveillant possède un pouvoir d'attraction insoupçonné "





II : UNE DÉMARCHE...

I. Un contexte :

- ❑ Une augmentation du pourcentage de personnes stressées
- ❑ Une baisse de la motivation
- ❑ Une cohésion plus fragile
- ❑ Une créativité moindre...



II. Une démarche adaptée au contexte

- ❑ Un mode d'action permettant de diminuer le niveau de stress, d'augmenter la motivation, d'améliorer la cohésion et de renforcer la créativité



II : UNE DÉMARCHE...

III. Concrètement:

- ❑ Pour améliorer la motivation intrinsèque, celle qui s'appuie sur les caractéristiques profondes de la personne humaine, nous proposons huit leviers :
 - ❑ Donner du sens
 - ❑ Fixer des objectifs ambitieux et réalistes
 - ❑ Accorder un juste niveau d'autonomie
 - ❑ Cultiver la gratitude
 - ❑ Encourager
 - ❑ S'efforcer d'être perçu comme juste
 - ❑ Reconnaître ses maladresses
 - ❑ Cultiver l'optimisme



IV. Comment cela s'avère efficace

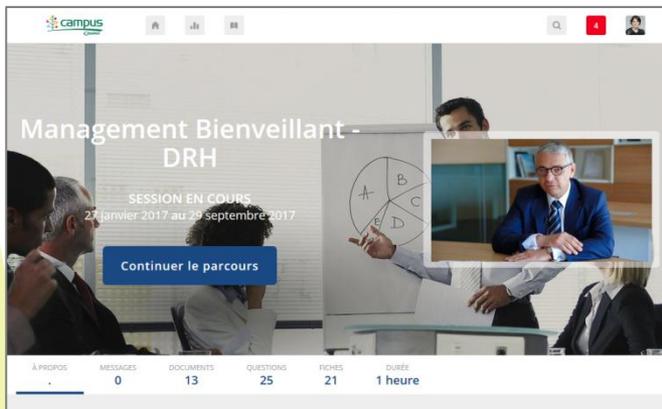
- ❑ Augmentation des émotions positives
- ❑ Diminution des émotions négatives



III. UN DISPOSITIF DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION



- Des **conférences** à destination de tous les managers du Groupe
 - Plus **3 700 managers** sensibilisés depuis 2014
 - Les enjeux du Management Bienveillant et les 8 leviers de motivation qui forment le socle managérial du Groupe Casino sont présentés.



- Un parcours de formation **digital**
 - Ce parcours permet de revenir sur les 8 leviers de motivation
 - Accessible à tous les managers ayant suivi les conférences et les tables rondes depuis 2013



III. UN DISPOSITIF DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION



- Des **tables rondes** en régions
 - 600 managers participants
 - Objectifs : assurer une meilleure appropriation et mise en œuvre des 8 leviers de motivation
- Le réseau d'**Ambassadeurs**
 - Une charte des Ambassadeurs a été mise en place définissant leur rôle.
 - Celui-ci consiste, principalement, à porter et relayer la démarche auprès de leurs collègues.
 - Recrutés après leur participation à la conférence.
 - Plus de 60 collaborateurs à ce jour.

CHARTRE DU RÉSEAU DES MANAGERS AMBASSADEURS

En qualité de Manager Ambassadeur volontaire de la démarche « Management Bienveillant », vous vous engagez à participer à sa promotion et à sa diffusion par les actions suivantes :

- ✓ Mettre en œuvre les leviers du « Management Bienveillant ».
- ✓ Parler le sujet auprès de vos pairs.
- ✓ Parrainer d'autres managers en les incitant à participer aux conférences « Management Bienveillant » et aux tables rondes.
- ✓ Être actif sur la plateforme **MyCampus** en remontant des bonnes pratiques.
- ✓ Relayer les outils de sensibilisation et de communication (Newsletters « Bonnes pratiques » par ex.)

L'équipe « Management Bienveillant » s'engage à :

- ✓ Vous informer en primeur de l'avancée de la démarche.
- ✓ Vous associer à la mise en œuvre des plans d'action, à la conception des outils ainsi qu'aux temps forts du programme.
- ✓ Valoriser votre rôle auprès de la communauté managériale.

JE
M'ENGAGE
ET J'AGIS !



III. UN DISPOSITIF DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION



Les rôles du réseau de Bienveilleurs

IDENTIFIER, CRÉER DU LIEN, ORIENTER

> En tant que Bienveilleur, votre rôle consiste à :

Veiller et identifier les salariés en difficulté pouvant présenter :
• un niveau de stress

campus

Bienveilleurs

SESSION EN COURS
27 janvier 2017 au 31 janvier 2018

À PROPOS	MESSAGES	DOCUMENTS	QUESTIONS	FICHES
	0	10	14	16

PROGRAMME DE FORMATION

- Le réseau des **Bienveilleurs**
 - Un réseau complémentaire des dispositifs en place (relais d'écoute, médecine du travail, etc.) reposant sur l'esprit de solidarité de proximité
 - Il est composé de **800 Bienveilleurs**.
 - Le Bienveilleur sait identifier, s'adresser et orienter un collaborateur en difficultés vers le bon interlocuteur.
 - Des formations présentielles sont organisées dans toute la France et un parcours digitale est en libre accès.
 - La communauté digitale des Bienveilleurs : s'informer et se former, échanger et partager ses bonnes pratiques.
 - L'accompagnement des Bienveilleurs comprend notamment l'organisation de permanences téléphoniques bimensuelles afin de répondre à leurs interrogations.



III. UN DISPOSITIF DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION



- Un programme certifiant, en partenariat avec l'**Université Jean Monnet** à Saint Etienne
 - **Certification au Management Bienveillant** dans le cadre du Master II « Management du Commerce et de la Distribution »
 - Première promotion de 11 managers diplômés en septembre 2016.
 - Deuxième promotion de 11 managers en cours.

Management Bienveillant
C'EST MEILLEUR COMME ÇA

Master 2
Management du Commerce
et de la Distribution

[5 oct 2015 - 14 juin 2016]

L'Université Jean Monnet de Saint-Étienne
et le Groupe Casino
s'associent pour promouvoir
le "management bienveillant"



IV. UN DISPOSITIF DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION



- Un **livre** pour incarner l'engagement du Groupe
 - Objectifs :
 - Illustrer et soutenir l'engagement du Groupe pour un management bienveillant à travers une prise de parole forte, inédite et incarnée
 - Valoriser la démarche d'écoute et de dialogue menée avec les tables rondes
 - Mettre en avant les bonnes pratiques mises en œuvre sur le terrain en France et à l'international

- Dispositif :
 - Plus de 40 témoignages de managers et de collaborateurs
 - 140 pages
 - 16 000 exemplaires mis à disposition





IV. UN DISPOSITIF DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION



- Une **newsletter** bimestrielle
 - Diffusée par mail à tous les managers du Groupe en France.
 - Des actualités, des témoignages, des conseils.
 - 6 numéros par an.



Notre engagement pour développer la motivation des collaborateurs

Engagé début 2014, la démarche « Management et Motivation » vise à promouvoir les comportements managériaux qui développent la motivation des collaborateurs. Déployée auprès de plus de 800 managers, en collaboration avec le Dr Philippe Rodet, cette démarche s'appuie sur les valeurs du Groupe, les Attitudes et Comportements Managériaux « UDEKS », s'intègre également dans notre politique de prévention des risques psychosociaux engagée depuis 2010 avec les partenaires sociaux. De nombreuses actions de sensibilisation ont été menées cette année pour soutenir la dynamique et promouvoir les bonnes pratiques : une plateforme en ligne sur MyCampus, une newsletter mensuelle adressée aux managers ainsi que des tables rondes en région ayant réuni plus de 120 managers. Enfin, un ouvrage destiné à l'interne relatera leur expérience à travers toutes les entités du Groupe. La mise en place d'un réseau d'ambassadeurs dédié et d'une formation certifiante en partenariat l'Université Jean Monnet de St Etienne contribuera également à porter cette priorité managériale au plus près des équipes.

- Un relais dans les **médias internes** et sur le réseau social du Groupe



IV. UN DISPOSITIF DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION



ON EST BIEN MEILLEURS ENSEMBLE

Amina, Gérard, Laurence, Bruno, François...
A l'occasion de la réalisation du livre
Le Management Bienveillant,
Histoire (s) d'un engagement au quotidien,
ils partagent leur quotidien de manager
et de collaborateur.



LE MANAGEMENT BIENVEILLANT
AU SEIN DU GROUPE CASINO
HISTOIRE(S)
D'UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN

A l'image des **300 000** collaborateurs du Groupe,
ils se mobilisent chaque jour avec
professionnalisme, exigence et enthousiasme
au service de notre métier de commerçant
et de nos clients.



- Une **exposition** de portraits
 - Objectif : Incarner la démarche et la faire vivre sur les site administratifs.
 - Une exposition de 12 portraits de managers mise en place sur les trois sites administratifs du Groupe.





IV. UN DISPOSITIF DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION



**Trophées
Management
Bienveillant**



- « **Vous êtes supers** » : un film pour mettre en scène la **bienveillance**
 - Objectif : illustrer avec enthousiasme la **force du compliment** et de la gratitude
 - Diffusé sur les médias internes.
- Des Trophées
 - Pour valoriser les meilleures initiatives managériales mises en œuvre au quotidien dans le Groupe en France.
 - Plus de 150 initiatives ont été déposées dans les 3 catégories ci-contre.