

# 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.

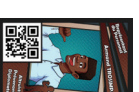
### 2.2 - SMARTPHONE, APPLICATION ET QR CODES

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

Vous trouverez les QRcodes sur les différents éléments du jeu :



Le Plateau



Les Cartes Personnages



Les Cartes Information



L'écran du smartphone de vos coéquipiers

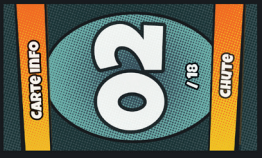
### 2.3 - LE PLATEAU

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

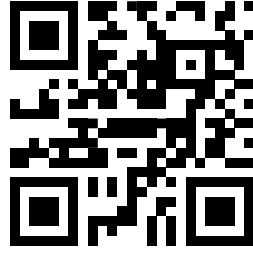
Ils représentent les personnages que vous allez incarner pour la partie, leur placement sur le plateau permet d'identifier dans quelle pièce de l'entreprise vous vous situez.

## 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. Décidez 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

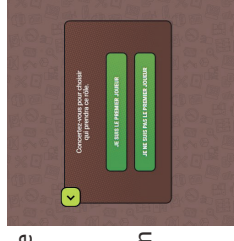
En commençant par le Premier Joueur et suivant l'ordre défini lors de la préparation, vous allez chacun votre tour explorer les locaux de l'entreprise, interroger les salariés à la recherche d'informations concernant l'accident. A votre tour vous allez pouvoir réaliser deux actions dans l'ordre de votre 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> tour vous devrez passer à la phase suivante.

## 4.2 - PHASE 2 : PRÉSENTATION DES PREUVES À LA DIRECTION

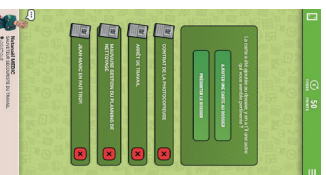
Mettez de côté le plateau, les pions et la pile de Cartes Informations non découvertes ; vous ne conservez alors que les Cartes Informations récoltées au milieu de la table.

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



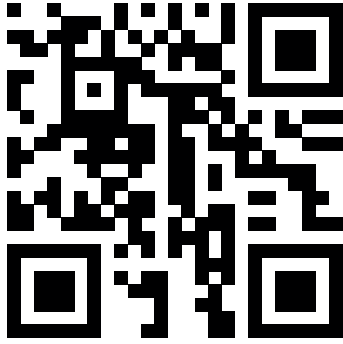
Quand l'icône clignote :  
Vous avez un message !



Suivre les instructions  
spécifiques mentionnées.



Historique  
de vos actions



ARKHAM  
HOW

**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

**Relevé 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 GÈNERE IL EST DÉBORDE... 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**

**01**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**02**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**03**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**04**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**05**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**06**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**07**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**08**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**08**

/18

**CHUTE**

PAS DE BUREAU FIXE



« 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

COUP MONTRÉ POUR ÉVITER UN LICENCIEMENT



« JEAN-MARC, C'EST UN BON GARS, QUI S'Y CONNÂT BIEN EN INFORMATIQUE. MOI JE VOUS L'AVIS, ÇA SEINT LA MAGOUILLE. A 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

ZÉRO ACCIDENT, ÇA N'EXISTE PAS



« BAH LES ACCIDENTS, Y'EN A SOUVENT HEIN... ON PEUT PAS TOUTS 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

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

décompte des heures supplémentaires



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

11/18

DIRECTION FINANCIÈRE

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 DANS LES ESCALIERS N'EST PAS UNE PRIORITÉ. LA PRIORITÉ C'EST RÉPARER POUR PRODUIRE : TOUT LE RESTE PEUT ATTENDRE ! »

15/18

MAINTENANCE

décompte des impressions



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

12/18

SALLE INFORMATIQUE

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**

**09**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**10**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**11**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**12**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**13**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**14**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**15**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**16**

/18

**CHUTE**



Ce n'est pas la 1<sup>ère</sup> chute



« J'AI PARTICIPÉ AU DERNIER CSE, ET CE N'EST MALHEUREUSEMENT PAS LE 1<sup>ER</sup> ACCIDENT DANS L'ESCALIER. »

17/18

SERVICE OSE

JÉRÔME FAIT BEAUCOUP DE SPORT



« ENTRE LA BOXE ET LE RUNNING, 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



« ANNAHAN ! 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 SE DIT, 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'ENTREPÔT. 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 CONSEILS AU CHEF DU SERVICE LUI DEMANDANT D'ADAPTER EN CONSÉQUENCE LA RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL.

2/19

SERVICE RH

CONTRAINTE 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 COLIS NI MÊME LES HAUTEURS DES PALETTES.

6/19

SERVICE ACHATS

**CARTE INFO**

**17**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**03**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**18**

/18

**CHUTE**

**CARTE INFO**

**04**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**01**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**05**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**02**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**06**

/19

**LOMBALGIE**

**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 fantaisies.

**7/19**

**SERVICE ACHATS**

**PAS DE FORMATION À L'OUTIL D'AIDE À LA MANUTENTION**



« Il y a eu une analyse de faite sur la configuration du lieu. Il en a résulté l'investissement dans une aide à la manutention. SAUF QU'AUCUN DES SALARIÉS N'Y ÉTÉ CONCERTÉ ET PERSONNE N'A ÉTÉ FORMÉ... RÉSULTAT : PERSONNE NE S'EN SERT. »

**11/19**

**Représentants du Personnel**

**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 bosser au service logistique, ils ne sont pas organisés et puis voilà. »

**8/19**

**SERVICE ACHATS**

**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**

**MAINTENANCE**

**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**

**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**

**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**

**L'organisation du travail n'est pas pensée en fonction des risques liés à la manutention**



« D'un côté, une zone de déchargement. À l'opposé de l'atelier, le lieu de stockage. Au fond, un transpalette qui ne semble pas utilisé. Les palettes qui viennent d'arriver sont très hautes et doivent être écrêtées à la main. »

**14/19**

**LOGISTIQUE**

**CARTE INFO**

**07**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**08**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**09**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**10**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**11**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**12**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**13**

/19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**14**

/19

**LOMBALGIE**

**consignes : maintenance en binôme pour certains cols**



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

**15/19**

**Logistique**

**FORMATION GESTES ET POSTURES INADAPTÉE**



**« C'EST PAS LE 1<sup>ER</sup> 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-SQUELETTIQUES), À LA DIFFÉRENCE DE LA FORMATION PRAP\*. »**

**19/19**

**BUREAU DU SERVICE OSE**

\*Prévention des risques liés à l'activité physique

**Trop âgé pour ce travail**



**« C'EST LE BON GARS JÉRÔME, MAIS IL A 55 ANS. FAUDRAIT QU'IL EMBAUCHENT 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 VOULOIR JOUER AU COSTAUD, ET MONTRER AUX JEUNES QU'IL EST ENCORE DANS LA COURSE ! JE SUIS SÛR QU'IL A VOULU 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

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**19**

/ 19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**16**

/ 19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**01**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**17**

/ 19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**02**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**18**

/ 19

**LOMBALGIE**

**CARTE INFO**

**03**

/ 19

**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 boîte. Le plus simple ce serait que la logistique nous prévienne direct. Voilà. »

**4/19** SERVICE COMMERCIAL

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



« AHHAHAHAH! 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 ACHIATS

**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

**ACHIAT DU NOUVEAU LOGICIEL DE  
GESTION DES COMMANDES REUSÉ**



DES DEMANDES D'ACHIATS 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 veut le changer. Au final, ça ne crée 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 dingue 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**

**04**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**08**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**05**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**09**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**06**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**10**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**07**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**11**

/ 19

**AGRESSION EXTERNE**



LA DIRECTION NE SAIT PAS GÉRER LA BOÎTE



« VOUS VOLEZ 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 SONT 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 DÉBRAYE ! »

16/19 LOGISTIQUE

BEAUCOUP D'ERREURS DE PRÉPARATION



« AVANT ON VENDAIT PLUTÔT EN DIRECT, MAIS MAINTENANT, TOUT 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, DEVANT L'ENTRÉE, 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 FRANCHISEMENT 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**

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**13**

**/ 19**

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**14**

**/ 19**

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**15**

**/ 19**

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**16**

**/ 19**

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**17**

**/ 19**

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**18**

**/ 19**

**AGRESSION EXTERNE**

**CARTE INFO**

**19**

**/ 19**

**AGRESSION EXTERNE**

Chef  
d'équipe

Thomas LIDER



Motivé  
Démonstratif  
Compétiteur



Assistante  
de Direction  
Cherry LOLLPOP



Dynamique  
Compétitive  
Perfectionniste



Responsable  
O.S.E.:

Ophélie O'TOPE



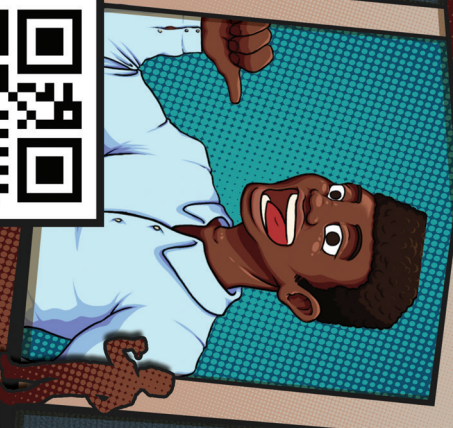
Débrouillarde  
Créative  
Méticuleuse



Représentant  
du personnel  
Armand TROSIMPA



Altruiste  
Prévenant  
Diplomate



Secrétaire  
du travail  
Natandël MEDIK



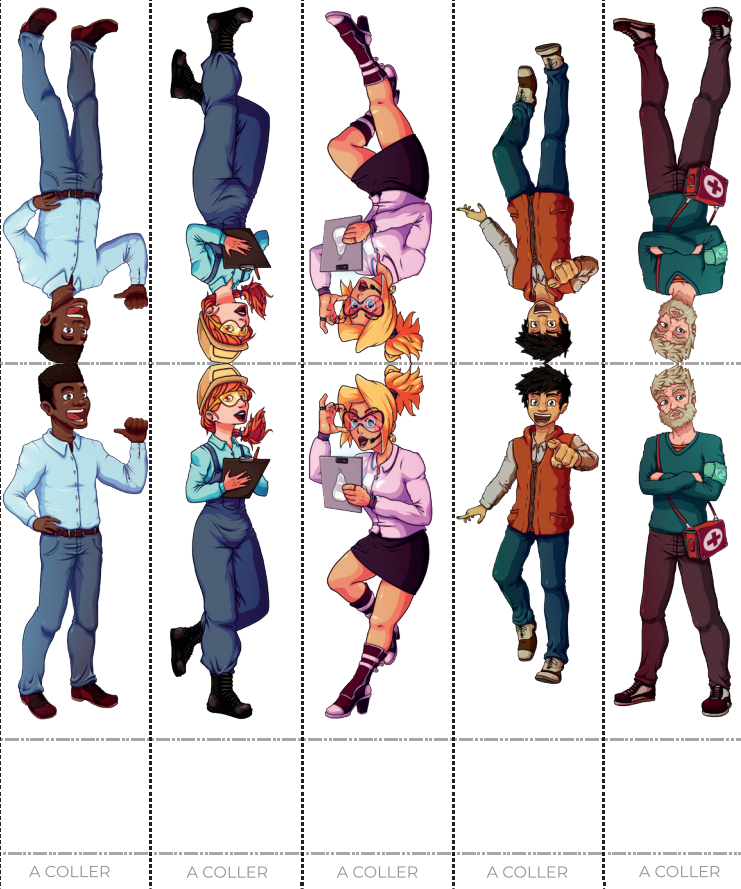
Attentionné  
Disponible  
Passionné



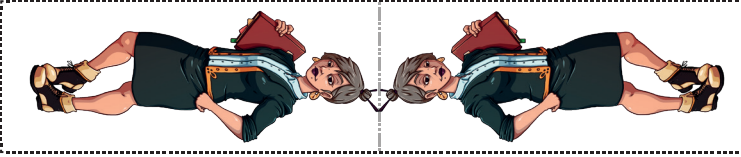
Directrice  
Humaines  
Eglantine AIRACHE



Empathique  
Rigoureuse  
Intègre



A COLLER A COLLER A COLLER A COLLER A COLLER



A COLLER

