

# McDonald's Nice Restaurants

Santé au Travail par l'Ecoute et la Prévention





# McDonald's Nice Restaurants

---



- Filiale de McDonald's France
- 3 restaurants
- 13 391 K€ de chiffre d'affaires
- 217 salariés
  - 92 % Employés
  - 7 % AM
  - 1 % Cadres
- 1 CE / 1 CHSCT
- 6 DP titulaires

*Informations 2014*





# L'approche STEP

« LA SANTÉ AU TRAVAIL PAR  
L'ECOUTE ET LA PREVENTION »





## La démarche

28/04/2008:

Choix de passer d'une  
prévention subie à choisie



**Intégrer la santé au travail dans  
le management de l'entreprise**

**Faire du management de proximité  
un levier de performance globale  
par la Santé au Travail**

**par la Santé au Travail**





## Les changements

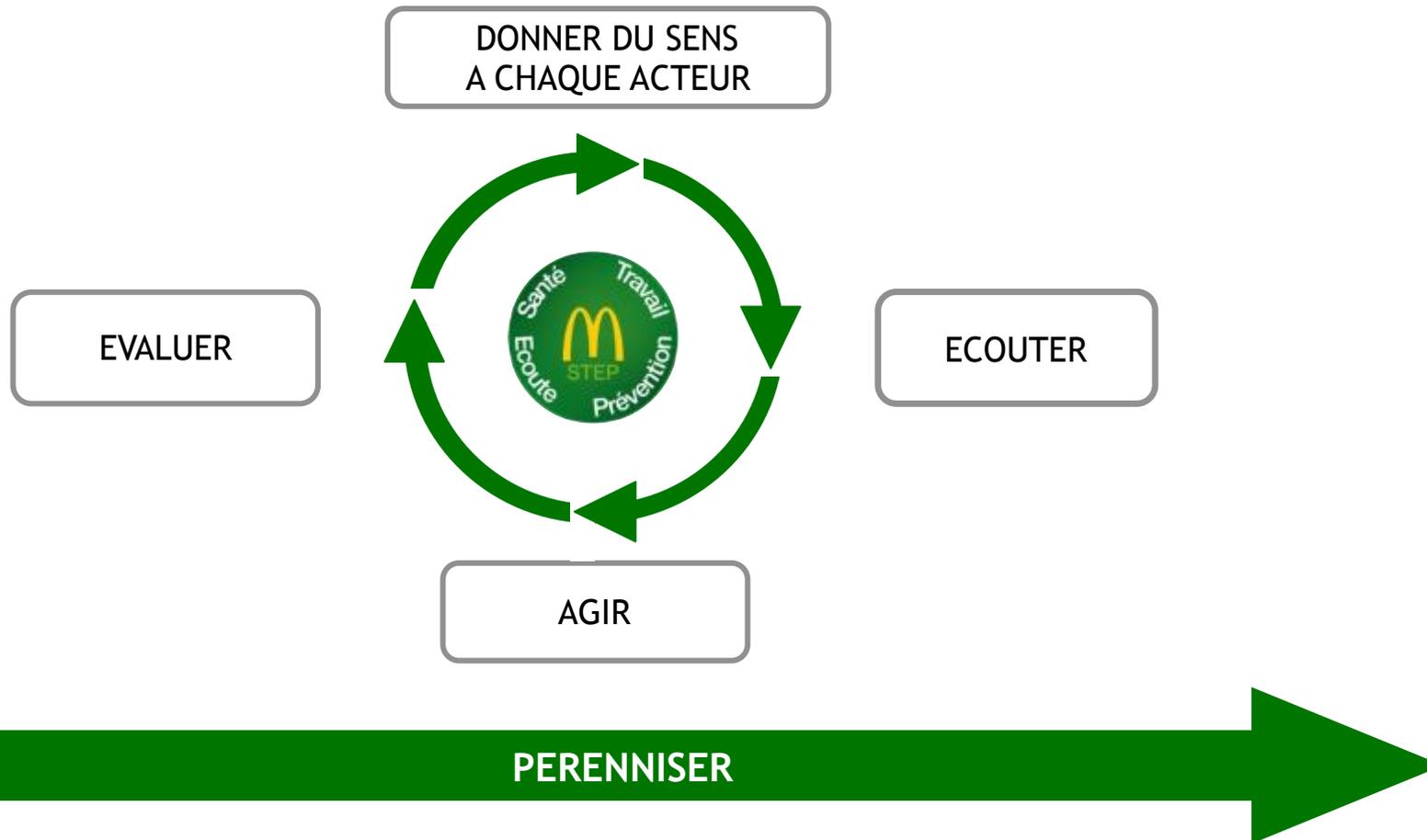
Une démarche pluridisciplinaire basée sur :

L'écoute de tous  
salariés:  
Prévention descendante  
=> Ascendante

L'implication de tous les  
salariés:  
Problème de la direction  
=> Projet collectif



# La démarche par l'écoute





## Exemples de PAI / PAP

### Plan d'Action Immédiat



### Plan Annuel de Prévention



### Organisation

Modification des heures de réunion du personnel

=> 2 en semaine et 2 Week-end et soirée par alternance





# Film

---





## Le bilan « Santé & bien être » au travail

- Les indicateurs internes

Le présentéisme	2011	2012	2013	2014
• Absentéisme injustifié	3.46 %	2.51 %	2.85 %	2.69 %
• Absentéisme maladie	6.80 %	5.45 %	5.20 %	4.45 %
• Absentéisme AT	1.20 %	1.27 %	0.96 %	0.80 %
<b>Total</b>	<b>11.46 %</b>	<b>9.23 %</b>	<b>9.01 %</b>	<b>7.94 %</b>





# Le bilan « Santé & bien être » au travail

- Les indicateurs externes

	Taux de fréquence			Taux de gravité	
	2013	2014		2013	2014
Restauration rapide	36.4	- *	Restauration rapide	1.7	- *
MNR	44.35	44.04	MNR	0.66	0.93

	Taux AT				
	2010	2011	2012	2013	2014
MNR	2,79	2,42	1,92	1,77	1,95

-\* Données nationales pas encore consolidées





## Le bilan « Santé & bien être » au travail

### Les dates clés

28 avril 2008	1 <sup>ère</sup> réunion avec la CRAM à Nice
Novembre 2008	Fin de la première vague d'écoutes
Décembre 2008	Label STEP pour McDonald's
23 octobre 2009	Signature des deux chartes avec la CNAM
Février 2010	Déploiement STEP sur Roanne et Grenoble
Juin 2010	Outil MASTER
Janvier 2012	Déploiement STEP sur Lyon et à Paris





# Le suivi de la démarche: Outil MASTER

---



1. Suivi de la sinistralité AT/MP en temps réel

---



2. Pilotage de la démarche STEP

---



3. Partage des bonnes pratiques

---



4. Analyse de données statistiques

---

# Le suivi de la démarche: Outil MASTER

The screenshot shows the MASTER web application interface. At the top, there are logos for MASTER (Management de la Santé au Travail par l'Ecoute et la Réaction), a globe, and two McDonald's logos. The main header reads "Le management par l'Ecoute". Below this, a welcome message says "Bienvenue, marc.perez" and "Bonjour MARC. Vous n'êtes pas MARC ? [Se déconnecter](#)". The main content area is titled "ACCUEIL" and features four dashboard widgets:

- Mon tableau de bord Suivi des AT/MP**:
  - Accident du Travail / Maladie Professionnelle
  - 0 AT/MP en attente d'analyse
  - 0 en hors délai
  - 0 AT/MP en attente de retour
  - 0 AT/MP depuis le 01/01/2015
  - 0 jours d'arrêt
  - Déclarer à la CPAM
  - Un accident de travail/trajet
  - Ajustation de salaire
  - Feuille AT
  - Saisir
  - Une maladie professionnelle
- Mon tableau de bord Suivi des campagnes d'écoute**:
  - Mes écoutes
  - Saisir une situation dangereuse
  - 0 salariés écoutés soit 0 %
  - Salariés - Pénibilité 0 %
  - Rédaction
  - Elaborer le PAI : 0% rédigés
  - Evaluer les risques : 0% validés
  - Elaborer le PAP : 0% rédigés
  - Réalisation
  - Suivre mes plans d'action
  - PAI : 0% des actions réalisées
  - PAP : 0% des actions réalisées
- Mon tableau de bord Suivi des actions**:
  - Evaluations PQSEM®
  - 0 évaluations en cours
  - Reprendre une évaluation
  - Saisir
  - Une nouvelle évaluation
  - Suivre
  - Voir les évaluations RSE
- Ils ont trouvé ! Partageons nos talents**:
  - accroche porte livraison
  - Toutes les bonnes idées
  - Rechercher une action

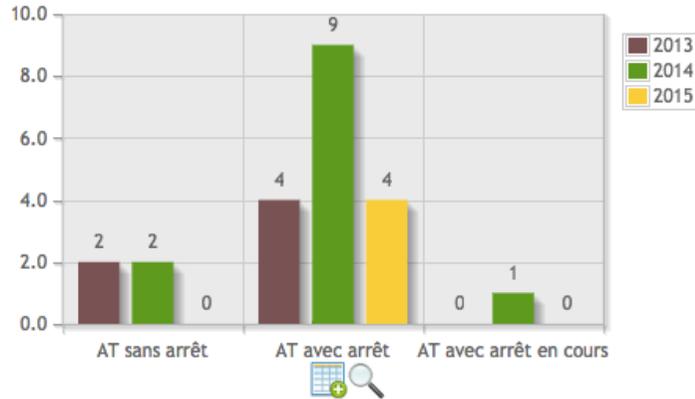
At the bottom of the interface, there are links for "La santé au travail : mes outils", "Recherche", and "Administration".



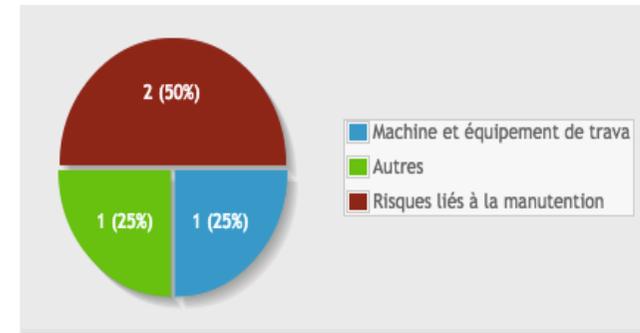


# Le suivi de la démarche: Outil MASTER

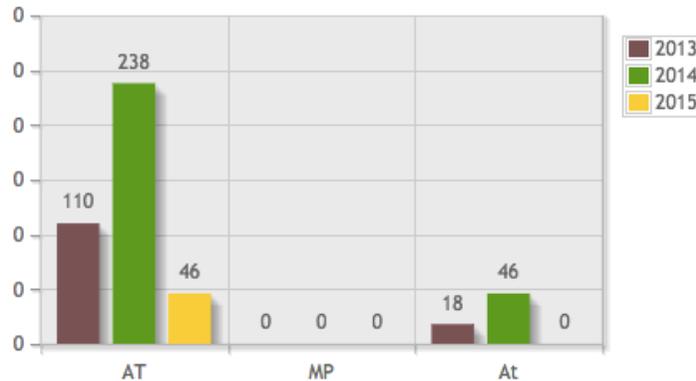
Accidents du travail



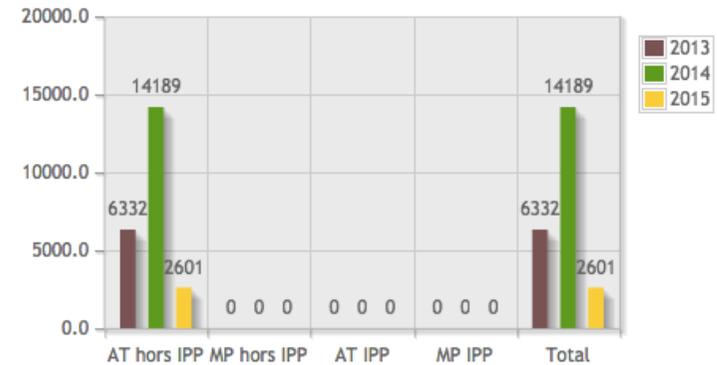
Répartition des AT par familles de risque



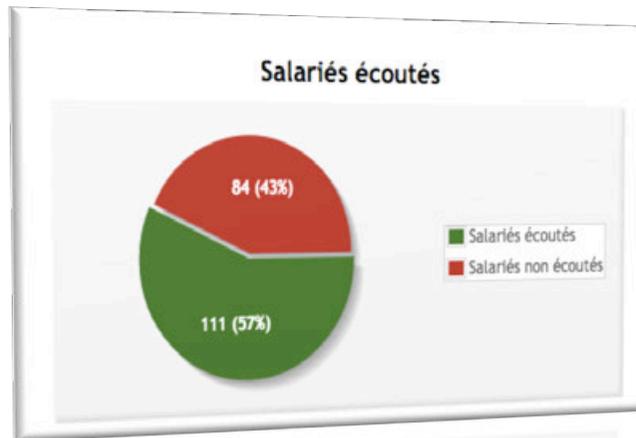
Jours d'arrêts AT/MP



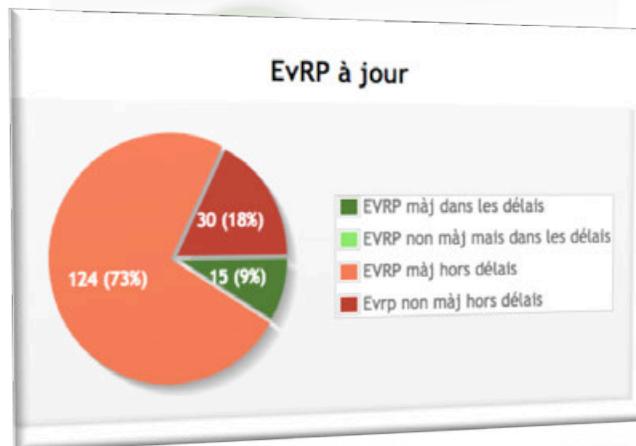
Coûts AT/MP IPP et hors IPP



# Le suivi de la démarche: Outil MASTER



Objectif : 100 % des salariés écoutés



Objectif : Mettre à jours chaque risque qui figure dans le DUER





## Conclusion

---



Une relation de proximité & de confiance avec son supérieur qui améliore les liens & conditions de travail



Un canal de remontée d'information direct avec son N+1 qui permet de réagir plus vite et plus efficacement



Un objectif commun qui renforce le travail d'équipe, la coopération et apaise les tensions



*A votre écoute*

