

Casino mise sur le management bienveillant

Le groupe de distribution forme ses managers aux comportements empathiques.

Casino place le management bienveillant en tête de gondole. Le groupe (75 000 salariés en France) a formé à cette méthode plus de 4 000 managers, soit un peu moins de la moitié de ses cadres dans l'Hexagone. « Nous avons souhaité renforcer notre socle de valeurs managériales avec ce dispositif », commente Jean-Claude Delmas, DRH France du groupe. La démarche incite les managers à adopter des comportements indulgents et cordiaux, susceptibles de diminuer le niveau de stress des salariés et de développer leur motivation.

Entamé en 2014, le programme a pour but d'améliorer le bien-être des salariés et la performance de l'entreprise. En pratique, la formation s'articule autour de plusieurs leviers de motivation : fixer des objectifs au bon niveau, cultiver la li-



Chez Casino, 1 000 « bienveillants » sont chargés de déceler le mal-être des salariés.

berté d'action ou encore prodiguer des encouragements. Un parcours digital ainsi que des newsletters complètent le dispositif. Lequel s'appuie également sur un réseau de « bienveillants ». Actuellement au nombre de 1 000, ces collaborateurs sont chargés de déceler le mal-être chez leurs collègues et d'orienter les salariés en difficulté vers des interlocuteurs susceptibles de les aider, médecin du travail ou RRH.

Managers de proximité

« Ce dispositif casse les codes hiérarchiques habituels, appuie le DRH car, lorsque quelqu'un ne va pas bien, il n'ose pas forcément s'adresser à son chef. »

André Moreno, délégué central

CFDT, juge intéressante l'idée du management bienveillant. Seul hic, « les salariés en ressentent peu les effets positifs. Les réorganisations, l'augmentation de l'amplitude d'ouverture des établissements ou la polyvalence à outrance dégradent les conditions de travail dans la grande distribution ». Par ailleurs, pour être efficace « le programme devrait surtout s'adresser aux managers de proximité, sur le terrain », ajoute-t-il.

Pour sa part, la direction souhaite amplifier le mouvement en formant et en accompagnant tous les managers de l'entreprise. D'autant qu'elle constate les premiers fruits de sa démarche. « Des sondages effectués par des tiers indépendants indiquent que le niveau de stress baisse tandis que la motivation augmente dans plusieurs services », se réjouit le DRH. En toute logique, l'accord de santé et sécurité au travail, actuellement négocié dans l'entreprise, reprend le concept de management bienveillant. ♦

José Garcia Lopez