

■ M'dina bus: 3.600 employés en formation anti-stress

Page VI

M'dina bus: 3.600 employés en formation anti-stress

■ Conducteurs, receveurs, contrôleurs... la cible

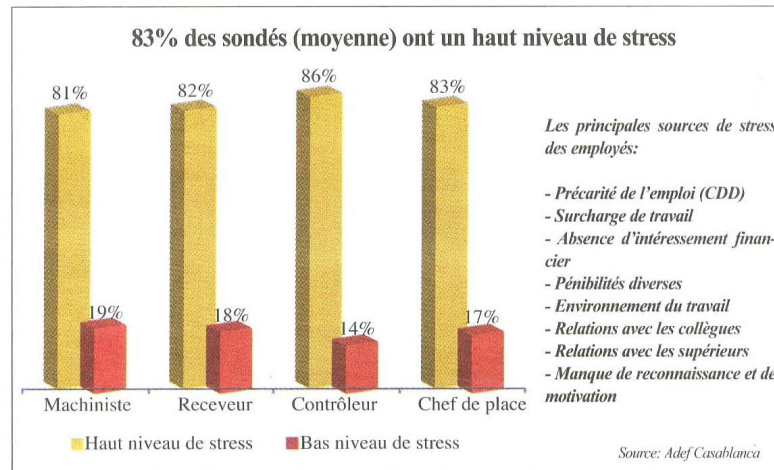
■ Des séances à raison de trois fois par semaine

«**M**A vie aurait été un cauchemar sans l'intervention d'un psychologue». Rabie Noujoum, conducteur à M'dina bus, a été victime d'un vol avec violences physiques et menaces à l'arme blanche alors qu'il était en activité. Blessures à la main et au visage, Noujoum garde toujours le souvenir de cette agression qui a été menée par deux individus. Pour mieux gérer ce genre de situation, le délégataire du transport urbain par autobus à Casablanca, M'dina bus, a décidé d'accompagner ses collaborateurs en les faisant bénéficier d'une formation anti-stress. Conducteurs urbains, receveurs, contrôleurs et animateurs des lignes... cette population est

soumise à une grande pression qu'il faut gérer et atténuer. «La formation s'ins-

de continuité, de qualité, de performance du service et de sécurité des

anti-stress cible, au total, une population de 3.600 collaborateurs. Depuis le démarrage en octobre 2012, quelque 1.700 chauffeurs, receveurs et contrôleurs ont bénéficié, à ce jour, de la formation. Les séances théoriques et pratiques sont animées par des psychologues et des consultants. Elles se déroulent trois jours par semaine, à raison de huit groupes par jour, sur le site de Maârif. L'opération est assurée par la société Adef Casablanca, spécialisée en soutien psychologique et accompagnement. Dans un esprit de continuité, M'dina bus consacre désormais un budget annuel de 400.000 dirhams à la



crit dans une démarche d'amélioration du bien-être au travail et des services, centrée essentiellement sur des enjeux

transports», est-il indiqué auprès de M'dina bus. Lancée depuis déjà neuf mois, l'opération d'accompagnement

formation et l'accompagnement.

La société Adef Casablanca a réalisé une étude définissant les enjeux et la méthodologie des interventions. «Des actions de soutien urgentes pour le personnel doivent être mises en place par des cellules d'écoute et autres dispositifs», lit-on dans les recommandations. «Il s'agit de sortir de l'isolement et de l'incompréhension, gérer les conflits, faire face au harcèlement, se positionner et retrouver sa motivation.

«Tous ces freins à la productivité et à la performance peuvent être atténués par la prise en charge psychologique individuelle ou collective des salariés, la mise en place de groupes de parole et de débriefing afin d'aider les collaborateurs à surmonter les angoisses dues à des événements traumatisants, encore plus dans la métropole casablancaise», explique Saadia Chett, psychologue à Adef.

Au cours d'une série d'entretiens individuels, la personne traumatisée pourra acquérir une meilleure connaissance d'elle-même et de son fonctionnement mental. Elle pourra ainsi mieux optimiser son potentiel et être plus apte à faire face aux situations stressantes ou déstabilisantes. Des séminaires dans les domaines du développement humain, la gestion d'attitudes, l'anticipation et la prévention des risques, liés aux problématiques psychologiques et sociologiques de la conduite et la sécurité routière, apporteront des changements certains dans le quotidien des salariés. □

Bouchra SABIB

«Nos chauffeurs sont confrontés aux agressions»

■ Comment gérer des situations de conflits

■ Des psychologues à l'écoute des collaborateurs

- L'Economiste: Comment vous est venue l'idée de former vos chauffeurs à la gestion du stress?

- **Moulay Youssef El Ouedghiri Idrissi:** Nous avons récemment constaté la recrudescence des cas d'agressions sur le réseau ainsi que certains signes précurseurs de mal-être de nos collaborateurs. Plusieurs conducteurs, receveurs, contrôleurs et animateurs refusaient de servir certaines lignes et le taux des absences injustifiées ou pour maladie augmentait considérablement. Suite également aux nombreux incidents liés aux risques psychosociaux au travail survenus aussi bien au niveau international que national, M'dina bus, société citoyenne, responsable et engagée vis-à-vis de ses collaborateurs et ses clients, a été sensible à ces risques et à cette responsabilité. C'est ainsi que nous avons décidé de prévenir plutôt que de guérir et de lancer une formation continue à la gestion du stress.

- Sur quoi porte exactement cette formation?

- L'opération de formation en ac-



Moulay Youssef El Ouedghiri Idrissi, directeur du capital humain de M'dina bus: «Le taux du turnover est en recul et la tendance est aujourd'hui en amélioration, notamment chez les conducteurs, receveurs, contrôleurs et animateurs des lignes qui ont bénéficié de la formation» (Ph. M.E.)

compagnement anti-stress a démarré en octobre 2012 et concerne tous les collaborateurs sur le réseau, notamment les conducteurs urbains, receveurs, contrôleurs et animateurs des lignes. Cette catégorie de travailleurs est confrontée chaque jour à divers risques et est appelée à gérer des situations de conflits. La formation porte, dans un premier temps, sur l'accompagnement individuel en cas d'agression ou d'accident corporel grave ou mortel. Une séance systématique aidera ainsi la victime à

surmonter l'événement et détecter tout besoin éventuel d'accompagnement approfondi. L'accompagnement collectif se fait à travers des actions préventives, visant à soutenir le personnel directement exposé au stress de l'environnement d'exploitation, tout en travaillant aussi le côté motivation.

- Avez-vous constaté un changement quelconque suite aux séances?

- De par la nature de l'opération, il est encore tôt pour dresser un bilan définitif. Néanmoins, les évaluations à chauds encouragent fortement de poursuivre les formations, voire d'étendre l'expérience. En effet, les sondages «indirects», effectués par les experts psychologiques animant les séances, montrent que les employés sont de plus en plus motivés. Une nouvelle perception de la hiérarchie commence aussi à s'installer. Un autre indicateur et non pas des moindres: la chute du taux du turnover de 50% en 2011 à près de 10% en 2012. Aujourd'hui, la tendance est en amélioration, notamment chez les collaborateurs confrontés au risque et bénéficiant de la formation. □

Propos recueillis par
Bouchra SABIB

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com