

Sécurité comportementale



Pourquoi et comment ?

ALBERTO MASTELLI

Spécialiste en Sécurité participative depuis 23 ans



1980 DuPont International

1991 SMS Safety Management Systems

2006 BST Behavioral Science Technology

2013 L&S Leadership & Safety Sàrl

A contribué au renforcement de la Culture Sécurité dans plus d'une centaine d'organisations européennes
A formé plus de 5'000 managers, cadres et opérateurs

Membre ARFOR, AVSST et SSST
Langues : Français, Anglais, Italien



ACTEURS EN SECURITE PARTICIPATIVE



Antoine Gardon / Gardon EHS Advice – Fr / Ang / All

- Spécialiste HSE depuis 22 ans
- Ing. Sécurité (CFST), Hygiéniste du Travail (CFST/IOHA), Risk Mgmt
- Ind. Pharma/Biotech, Food/beverage, Chimie et Automobile



Jérémie Agboklu - Fr / Anglais / Allemand

- Spécialiste HSE depuis 14 ans
- Ing. Sécurité (CFST), Ing. Sciences de l'Environnement (EPFL)
- Transports, Recyclage, Industrie



Caspar Gelissen / Qualia Consulting – Fr / Ang / All / Holl

- Conseil Management et Relations en Equipes depuis 20 ans
- MBA Uni St Gall Marketing Comm. Droit, Form Univ. Dipl. RH
- Ind. Food/beverage, Dom. Hospitalier, Pharma/Biotech, Chimie,



APPROCHE PARTICIPATIVE DE LA SÉCURITÉ

Personne

Actions et gestes



Technique

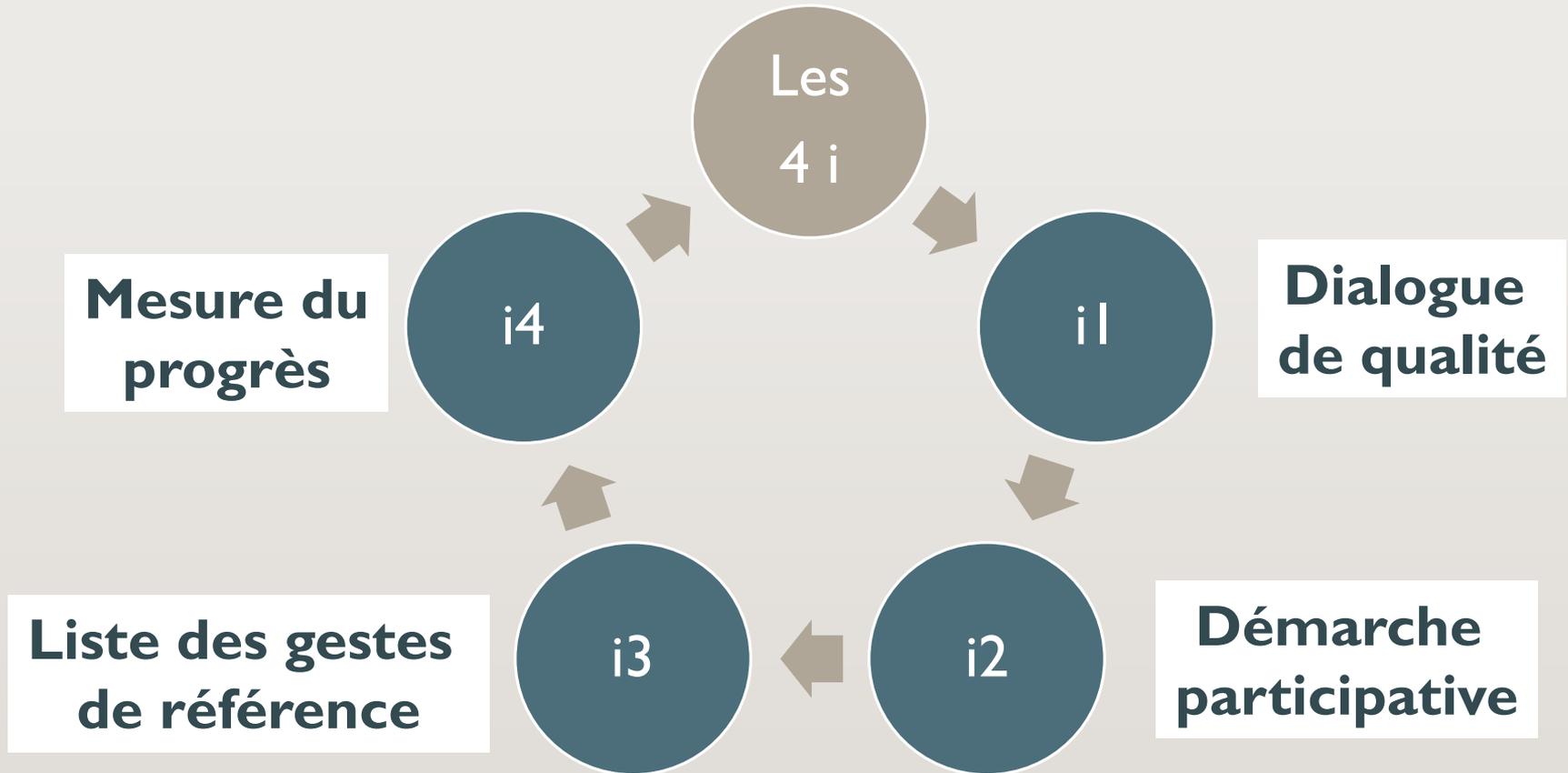
à la place de travail

Organisation

à la place de travail



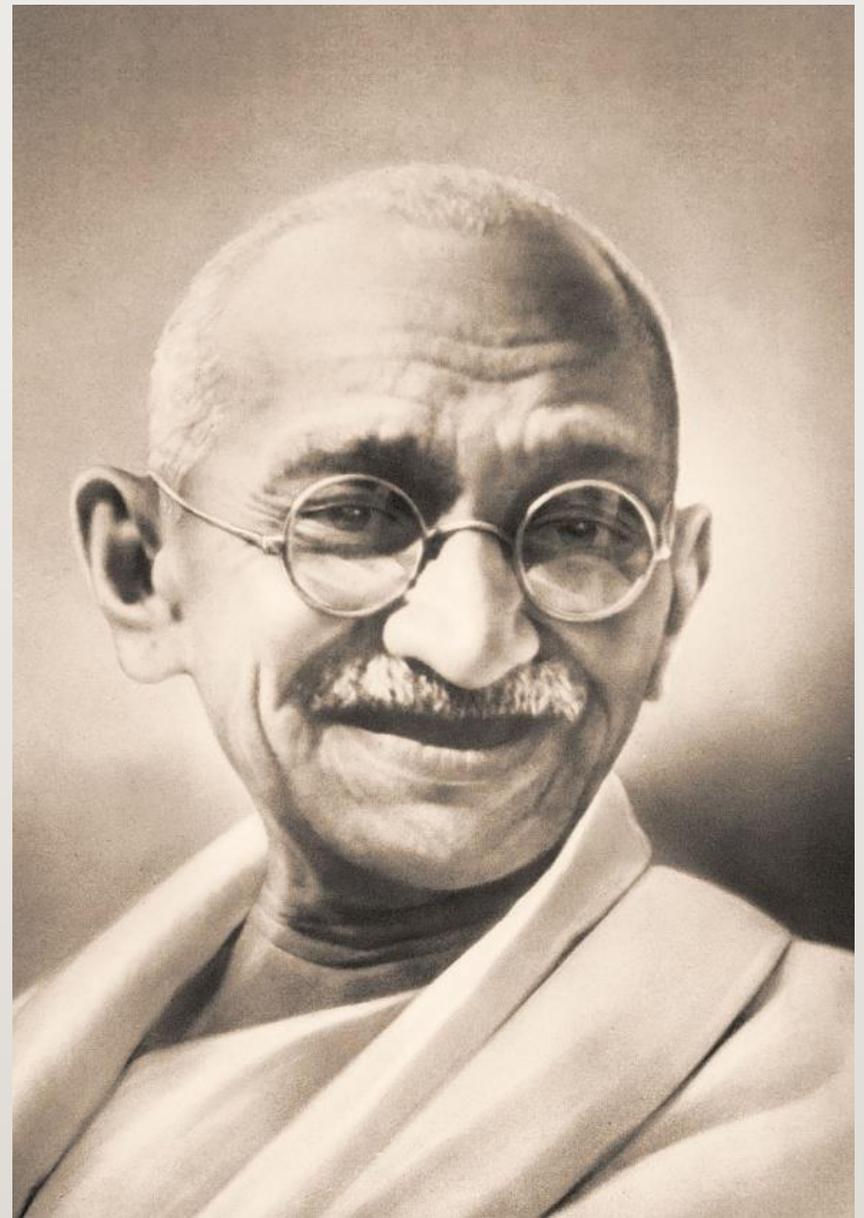
APPROCHE PARTICIPATIVE DE LA SÉCURITÉ



I. DIALOGUE DE QUALITE

Un arbre qui tombe fait
beaucoup de bruit,
une forêt qui germe ne
s'entend pas.

Mohandas Karamchand Gandhi





POUR FAIRE PROGRESSER LES PRATIQUES

Persuasion 1.0

- La Loi
- La force
- La sanction
- L'argent
- Les émotions



Persuasion 2.0

- La confiance
- Les faits
- L'empathie
- L'accord

Echanges Sécurité



LA CNV
(BIENVEILLANTE)



LES ECHANGES SECURITE

Ce n'est pas	C'est
<ul style="list-style-type: none">• Juger des personnes	<ul style="list-style-type: none">• Reconnaître les gestes sûrs
<ul style="list-style-type: none">• Donner des conseils	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les motifs à l'origine des gestes observés
<ul style="list-style-type: none">• Rappeler les règles et les procédures	<ul style="list-style-type: none">• Donner son impression et la mettre en discussion
<ul style="list-style-type: none">• Imposer, obliger	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir l'accord du collègue sur le risque observé
<ul style="list-style-type: none">• Dire ce qu'il faut faire	<ul style="list-style-type: none">• Demander ses idées, suggestions, recommandations
<ul style="list-style-type: none">• Blâmer, réprimander	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir l'accord du collègue sur le changement de pratique



PRATIQUE DE LA RECONNAISSANCE

- Sincère
- Honnête
- Sur un point précis
- Immédiate
- Pas une monnaie d'échange
- Confidentialité

CHECKLIST





RECONNAITRE LES EMOTIONS





LA COMMUNICATION NON-VERBALE

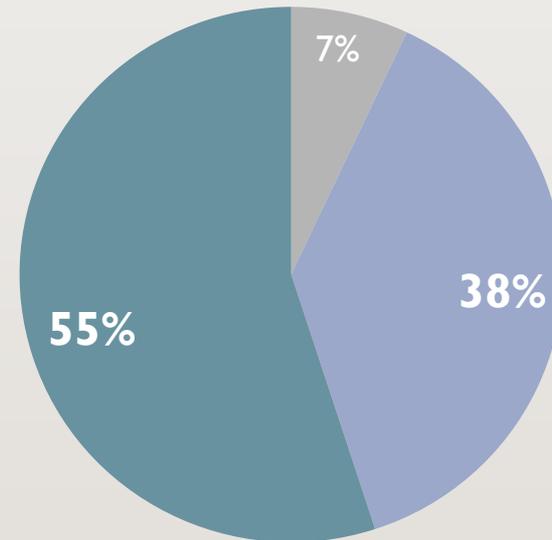
Ce que **vous faites**
pendant l'entretien
parle plus fort que
ce que **vous dites**

L'essentiel est dans
la manière de s'exprimer

Etat de congruence =
concordance entre ce que je
dis et ce que je montre

Règle des 3 V

Albert Mehrabian, 1967



■ Verbal ■ Vocal ■ Visuel

Verbal = Mots

Vocal = Intonation de la voix

Visuel = Gestes et postures



QUELQUES SUGGESTIONS

Tonalité émotionnelle du message

- ✓ La position des mains
- ✓ L'expression faciale
- ✓ Le contact des yeux



La formulation du message conditionne son efficacité

- ✓ Poser des questions
- ✓ Faire des pauses

仁

2.

UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE

L'expérience de chacun
devrait être le trésor de
tous

Gérard de Nerval





DEMARCHE « ACTEURS SECURITE »

Tous responsables de la Sécurité



Parties prenantes de la Sécurité

Libre consentement

Participation active

Envie de collaborer

Acteurs garants de la Sécurité



PARTAGER SON EXPERIENCE

Groupe de travail

Opérateurs et chefs d'équipe

Organisateurs et gestionnaires du projet

Acteurs opérationnels



Management

Adhésion

Soutien visible

Intégration du projet

Garant politique

Encadrement, HSE

Respect du planning

Résolution de problèmes

Suivi des actions correctives

Garant opérationnel

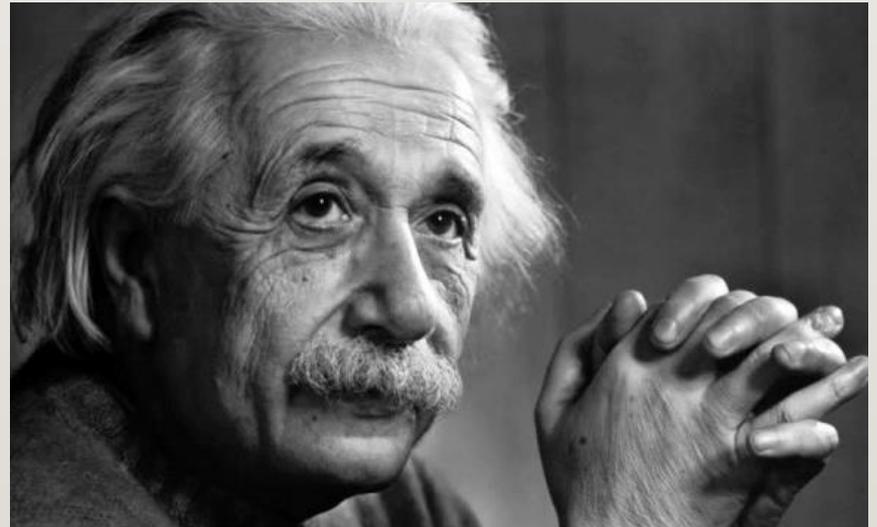
仁

3.

LA LISTE DES GESTES DE REFERENCE

Il est plus facile de
désintégrer un atome
qu'un préjugé

Albert Einstein





QUELS SONT LES
EFFETS ATTENDUS ?



ANALYSE D'UN GESTE A RISQUES



Contexte à la place de travail

- ✓ Culture, exemplarité
- ✓ Habitudes, routines
- ✓ Installations

Motivation

- ✓ Facteurs externes
- ✓ Facteurs internes

Et si... Perceptions personnelles

- ✓ Gain de temps
- ✓ Disponibilité
- ✓ Réactivité





POURQUOI UNE LISTE DE REFERENCE ?

Cohérence des messages	Utilisable par tous
<ul style="list-style-type: none">• Moins d'interprétations individuelles	<ul style="list-style-type: none">• Ne demande pas de connaissances particulières
<ul style="list-style-type: none">• Crédibilité des messages	<ul style="list-style-type: none">• Données claires et précises
<ul style="list-style-type: none">• Effet de répétition	<ul style="list-style-type: none">• Facile à utiliser
<ul style="list-style-type: none">• Adhésion aux messages	<ul style="list-style-type: none">• Efficace
<ul style="list-style-type: none">• Efficacité des messages	<ul style="list-style-type: none">• Pas de crainte à engager un dialogue Sécurité
<ul style="list-style-type: none">• Renforcer la culture	<ul style="list-style-type: none">• Se sentir Acteurs de progrès

4. MESURE DES GESTES OBSERVÉS

Une mesure exacte vaut
l'avis d'un millier d'experts.

Grace Hopper

Informaticienne et amiral de la
marine américaine (années '50).





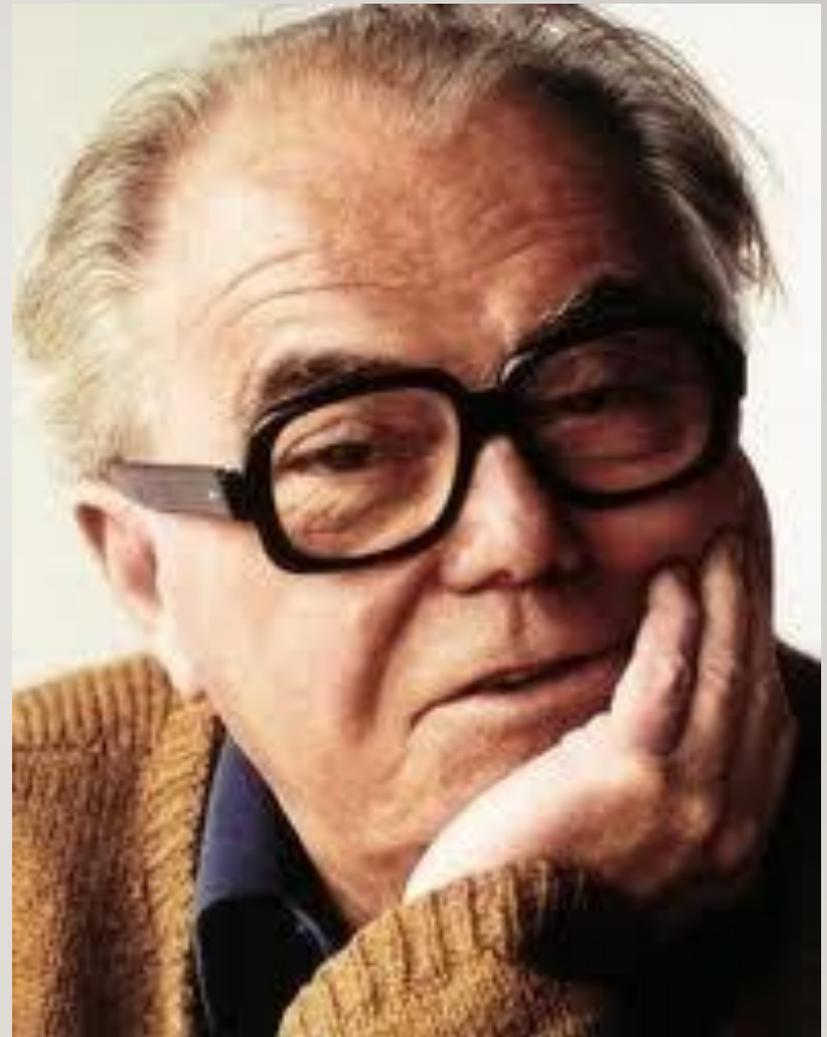
MESURE DU PROGRES

Démarche classique	Approche participative
<ul style="list-style-type: none">• Mesure passive située en aval des accidents	<ul style="list-style-type: none">• Mesure proactive située en amont des accidents (Echantillonnage)
<ul style="list-style-type: none">• Centrée sur l'évaluation de critères d'échec	<ul style="list-style-type: none">• Centrée sur des critères de réussite (Progrès observés)
<ul style="list-style-type: none">• Déclarations incomplètes, incorrectes ou même omises	<ul style="list-style-type: none">• Informations complètes, correctes et toujours remontées
<ul style="list-style-type: none">• Erreurs peu admises et encore moins remontées. Crainte de la sanction.	<ul style="list-style-type: none">• Les erreurs sont admises : remontée régulière et objective. Culture : pas de nom, pas de blâme
<ul style="list-style-type: none">• Résultats peu représentatifs de la performance réelle	<ul style="list-style-type: none">• Données indicatives pour une évaluation correcte de la situation

5. CONCLUSION

On a fait appel à des
travailleurs et des
hommes sont venus

Max Frisch





DEUX DÉMARCHES COMPLÉMENTAIRES

Approche classique

Règles, procédures



Contrôles, discipline



Moins d'accidents

Approche participative

Qualité des pratiques



Participation,
Echanges



Moins de prises
de risques





LA SECURITE PARTICIPATIVE : AVANTAGES

1. Accroissement des gestes sûrs



- Moins d'accidents
- Temps d'absence réduit
- Réduction des coûts

2. Participation des collaborateurs



- Motivation accrue
- Taux d'absentéisme réduit
- Productivité accrue

3. Liste des gestes de référence



- Identification gestes à risques
- Visites facilitées
- Tous Acteurs de la Sécurité

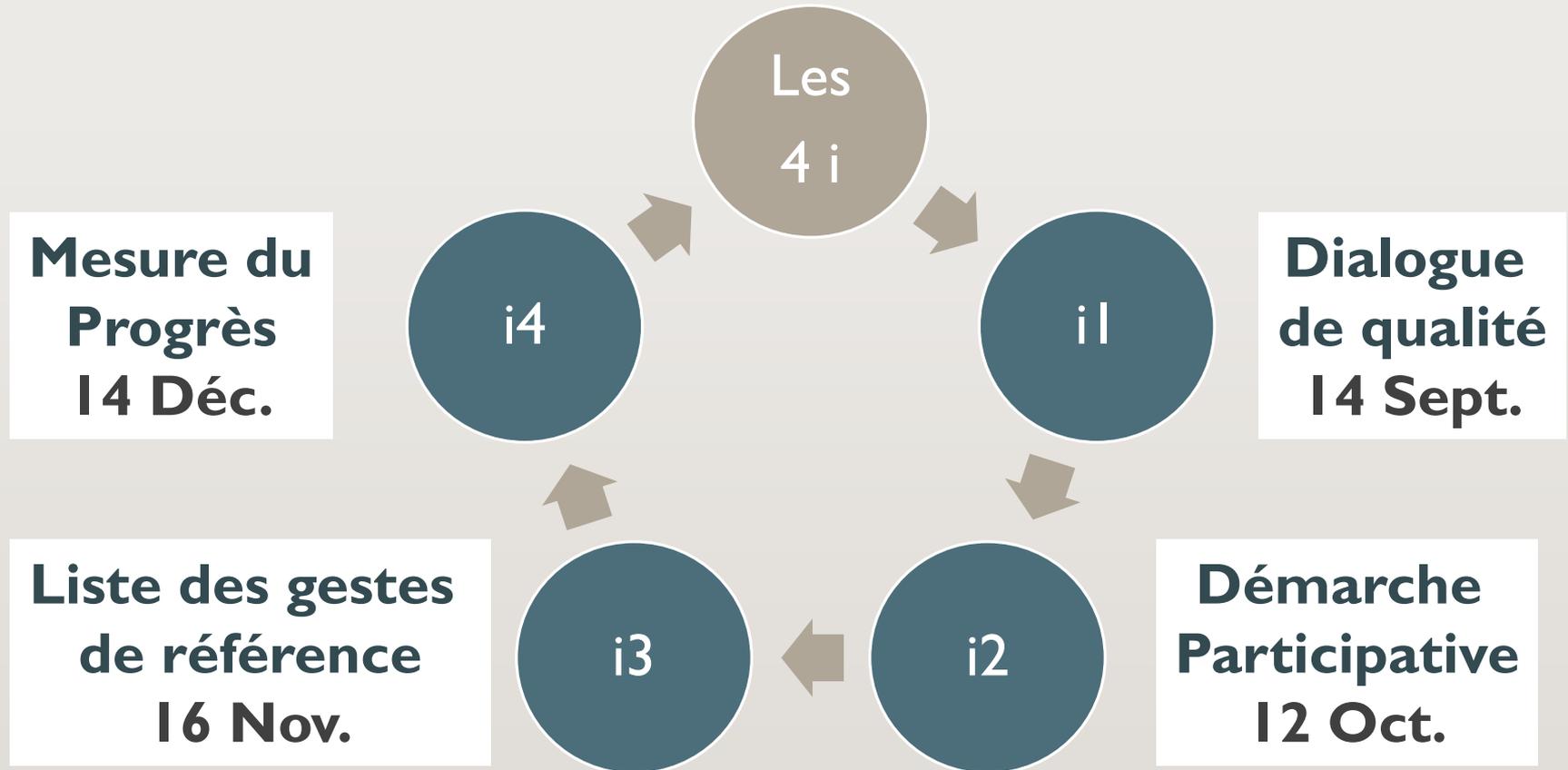
4. Engagement visible de la Direction



- Exemplarité accrue
- Contact direct avec le terrain
- Certification ISO 45001



APPROCHE PARTICIPATIVE DE LA SÉCURITÉ





DROITS D'AUTEUR

La société L&S Leadership & Safety Sàrl (désignée ci-après “L&S”) fournit à l’AVSST le matériel nécessaire à la mise en œuvre du stage agréé. L&S reste le propriétaire de l’information, de la technologie, du contenu et du savoir-faire décrits dans les documents fournis à l’AVSST.

Les membres de l’AVSST peuvent les montrer à titre d’information à leurs propres collaborateurs exclusivement, à la condition qu’ils n’altèrent pas les notices de droit d’auteur figurant sur les documents.

Les membres de l’AVSST ne sont pas autorisés à utiliser les supports didactiques et à divulguer l’information, la technologie, le contenu et le savoir-faire décrits dans le matériel fourni pour réaliser des formations sans l’autorisation préalable de L&S.

Ces documents sont confidentiels et ne doivent pas être montrés, copiés, transmis ou remis en partie ou en totalité à des personnes ou à des organisations autres que celles auxquelles appartiennent les membres de l’AVSST.

--- Merci de respecter les droits d’auteur de ce document ---

© L&S Leadership & Safety Sàrl • 1196 Gland (Suisse) • +41 (0)79 290 26 55
alberto.mastelli@bluewin.ch

Sécurité participative



Tous Acteurs de la Sécurité