

Le 07 juin 2007

Nombre de participants : 80.

Le Président Henri KRUTH souhaite la bienvenue aux participants et présente Didier RAFFIN (DeFACTO) et Francis KAUFFMANN (STRACEL).

Le thème de la matinée : le comportement face au risque.

I.- On peut agir sur le comportement !

Didier RAFFIN - Maître de conférence associé à l'ULP – Cabinet-conseil DeFACTO.

[Présentation disponible sur le site.](#)

Didier RAFFIN expose comment, dans l'entreprise, on peut agir sur le comportement pour améliorer la prévention des risques. Il relate l'expérience acquise avec un bilan de plus d'un millier d'heures de formations et d'actions en milieu du travail dans des entreprises diverses. L'expérience a débuté il y a deux ans chez STRACEL.

Dans ce travail on s'intéresse à la prise de décision face à une situation donnée, prise de décision qui doit intervenir en une fraction de seconde (le feu passe à l'orange : que vais faire m'arrêter ou continuer ?). Cette décision va dépendre de notre personnalité et de nos acquis.

Il existe des modèles des comportement qui décrivent les mécanismes mis en action pendant ce temps très court et, au cours de formations et d'interventions dans l'entreprise, ils vont être présentés aux salariés pour leur permettre de pouvoir se corriger.

Didier RAFFIN relève le courage de Henri et de la Direction de STRACEL pour avoir, il y a deux ans, relevé ce défi. A cette époque c'était un pari que d'avoir cru, dans une entreprise où le niveau moyen de diplômés est inférieur au bac, qu'une telle action aurait eu un impact aussi positif.

Tout au long de l'exposé ci-joint, sont énoncés et expliqués les biais (de perception, d'attribution, l'illusion de contrôle etc.) En étant conscient que dans la vie quotidienne l'individu ne peut se baser que sur le risque qu'il perçoit et non pas sur le risque réel. Celui-ci est impossible à analyser en un temps si court, il est donc inutile à la prise de décision, c'est le risque perçu qui doit être pris en compte.

Le principe de l'action à entreprendre : on se base sur les phrases et commentaires entendus lors de l'analyse ou de témoignages d'incident, d'accident, lors d'un audit direct au poste de travail (ex. : « pourquoi ne portez-vous pas vos EPI ? » « Je fais toujours comme ça il ne m'est jamais rien arrivé ! »). Chacun de ces types de phrases correspond à un mécanisme de fonctionnement sur lequel on peut agir efficacement en aidant les personnes à se poser les bonnes questions, en leur montrant que leur réactions et leur comportement à risque ne leur fait pratiquement pas gagner de temps, que leurs impressions ne sont pas exactes, etc.

Ces impressions et analyses personnelles sont en outre influencées par l'environnement social, les conditions de travail, d'éventuels conflits et rivalités, la pertinence de l'information fournie (signalisation obsolète qui décrédibilise l'information vraie), le comportement exemplaire ou non de la hiérarchie. Ce dernier point est fondamental car ***si la hiérarchie ne donne pas l'exemple, l'échec de la démarche est certain.*** Par ex. : si lors d'une visite d'usine les cadres et visiteurs ne portent pas d'epi : « Eux ne portent pas de protections quand ils sont exposés à mon poste, alors pourquoi moi, ouvrier, je devrais les supporter ? »

Pratiquement, par des retours d'expérience, on va mesurer un « climat de sécurité » dans l'entreprise (principe établi et décrit dans sa thèse par Florence SPITZENSTETTER), on en déduit les leviers d'action qui pourront être efficaces pour améliorer ce climat de sécurité (CSEC). Il est divisé en 6 dimensions sur lesquelles on essaiera d'agir :

- 1.- Prise en compte et niveau de maîtrise du risque.
- 2.- Pression et respect des règles.
- 3.- Le management : les salariés ont été surpris de découvrir que la hiérarchie était jugée aussi sur la sécurité par les actionnaires.
- 4.- L'efficacité des mesures de sécurité mises en place.
- 5.- Le respect effectif des règles de sécurité
- 6.- L'engagement personnel des salariés

La mesure de climat de sécurité *identifie la perception que les salariés ont de la prise en compte de la sécurité dans leur environnement de travail*. Le plan d'action qui en sera tiré aura pour but *d'optimiser l'implication des salariés dans les démarches sécurité* et de *diminuer la survenue des comportements à risque*.

II.- L'action Stracel – Résultats de l'enquête climat de sécurité – Formations.

Henri KRUT, Didier RAFFIN

[Présentation disponible sur le site.](#)

Henri fait le bilan de l'action entreprise où 274 personnes sur 320 ont répondu au questionnaire de mesure du CSEC. Il présente les résultats de l'enquête.

Q.: Que représente l'échelle de mesure du diagramme (Dia 54) :

R.: Il est fixé à 3 arbitrairement ce qui est intéressant, ce sont les variations et non la valeur absolue qui est arbitraire.

On remarque un effet pervers de « déresponsabilisation ». Lorsque l'action sécurité est efficace, les personnels se déresponsabilisent, ils ont tendance à s'en remettre au responsable sécurité. Les trois étapes de la formation sont présentées.

III.- Compte-rendu d'observation d'une situation de travail.

Francis KAUFFMANN - STRACEL.

[Présentation disponible sur le site.](#)

Francis KAUFFMANN décrit comment les situations ont été analysées et traitées par le groupe constitué de quatre mécaniciens, comment en ont été déduits les biais, puis établies les actions correctives. Les questions posées : ce que pense le superviseur et ce que pense l'opérateur (excuses).

IV.- La suite : perspectives 2008.

Didier RAFFIN

[Présentation disponible sur le site.](#)

La quatrième étape de la formation va consister à envoyer le groupe de stagiaires voir « fonctionner » leurs collègues sur leur propre lieu de travail (donc envoyer une équipe voir fonctionner une autre équipe).

Ceci sera valable aussi pour eux-mêmes sur leur propre poste et on remesurera le CSEC en constatant son évolution (le hasard intervient aussi).

V.- Questions de la salle.

Q.: Quelle est l'origine exacte de la demande ? Indicateur direct ? CHSCT ? Articulation entre groupe de travail et syndicats ?

R.: Henri : la demande émane de moi, les résultats n'étaient pas mauvais, mais étant persuadé que la prise en compte du comportement était essentielle dans la prévention des risques, cela m'a conduit à faire cette proposition au directeur qui s'est laissé convaincre.

Ce n'est pas une organisation dans l'organisation, car le CHSCT est intimement lié à l'étude, et les membres du CHSCT le vivent en direct : ils sont aussi des membres du groupe de travail.

Ceci n'est pas transposable partout, en particulier s'il n'y a pas d'engagement fort de la direction ou s'il n'y a pas une culture de sécurité minimum dans l'entreprise.

Q.: Quel est le fil conducteur pour que le bénéfice de ces actions perdure ?

R.: Convaincre le patron de continuer en 2008. Ensuite il faudra trouver comment aller plus loin pour maintenir et faire vivre ces actions au quotidien.

Didier RAFFIN ajoute que « si on arrête on recule ! » Les gens ne sont pas immuables, il y a des intérimaires, ... il faut toujours se remettre à l'oeuvre.

Francis KAUFFMANN précise que le groupe de travail sur les EPI a bien fonctionné et a mis en évidence par exemple que les EPI ne sont portés que si le personnel est encadré! Le groupe a effectué un travail de formation des nouveaux entrants, a procédé à l'affichage de tous les résultats, a engagé des actions clairement définies et, surtout, ce sont des gens de terrain qui ont fait les procédures ensuite validées par des organismes agréés. Ils ont formé eux-mêmes les personnels qui n'avaient pas directement participé et cela fonctionne très très bien maintenant. Avant, la sécurité (Henri) agissait sur terrain, mais pas l'encadrement : depuis que l'encadrement se sent concerné, cela fonctionne beaucoup mieux.

Henri remercie les intervenants et les participants et nous donne rendez-vous sur le stand « TRIAL » pour le pot de l'amitié.

La réunion est close à 12 heures

Le secrétaire
Jean DUCRET