



SYNTHESE PARTAGE D'EXPERIENCE MASE ATLANTIQUE

30 NOVEMBRE 2016 À DONGES

Objet : Partage d'expérience du 30 novembre 2016 sur les remontées de situations dangereuses et des bonnes pratiques.

Participants : 103 participants dont 20 membres du Comité de Pilotage et Conseil d'Administration de MASE ATLANTIQUE.

Déroulement :

1. Diffusion du FILM ArcelorMittal « Tolérance Sécurité » expliqué par des enfants canadiens
2. Introduction de Mr MAILLET (ELENGY), Mr BILLANT (TOTAL RAFFINAGE CHIMIE) et Mr CHEVRIER (YARA France).
3. Echanges en table ronde autour de 5 sujets.
4. Synthèse des échanges par les animateurs et secrétaires des tables rondes.

Rappel des différents sujets :

- Sujet 1 : Outils et supports pour remonter les informations du terrain.
- Sujet 2 : Incitations/récompenses à la remontée d'informations du terrain.
- Sujet 3 : Comment traiter les remontées de situation dangereuse ?
- Sujet 4 : Comment valoriser les bonnes pratiques ?
- Sujet 5 : Utiliser les situations dangereuses et les bonnes pratiques comme outils de communication.

4 points importants ressortent

- Valoriser l'intervenant à travers ses remontées
- Rendre réponse rapidement à l'intervenant et impliquer l'intervenant pour la recherche de solution
- Pas de notion de jugement ou de délation pour les situations dangereuses
- Exemplarité, confiance et culture de la valorisation → Culture d'entreprise

Interrogations en début de séance par les intervenants

- Comment faciliter les retours des situations dangereuses par les intervenants?
- Différence entre le nombre de remontée et le nombre réel ?
- Comment éviter la crainte de « délation » ?
- Qui remonte les informations ? Comment sont-elles traitées ?
- Comment initier et renforcer les remontées terrain et les stimuler au quotidien ? (importance du retour à l'auteur, faciliter les remontées par un support simple ou utilisation de portable avec application)
- Comment gérer la saturation des informations liées aux Situations Dangereuses et Bonnes Pratiques ?
- Faut-il féliciter/gratifier, valoriser les remontées terrain ?
- Comment valoriser la bonne pratique auprès du client ?
- Comment inciter un intervenant à remonter une bonne pratique qui lui semble évidente et pas exceptionnelle à partager ? (mise en relief par rapport à ses collègues ayant moins d'expérience dans le domaine concerné, faire référence aussi aux nouveaux embauchés)
- Comment mesurer l'efficacité des outils ?

FICHE SYNTHÈSE PARTAGE D'EXPERIENCE

TABLES RONDES n°1 et n°2.

Sujet 1 : Outils et supports pour remonter les informations du terrain

Introduction :

Il est souvent difficile de faire remonter les situations dangereuses. Il faut un ou des outils simples (la formalisation est difficile, pas la culture de l'écrit).

-Les fiches ouvertes : les salariés ne les remplissent pas.

-Les fiches fermées : Les salariés se sentent trop guidés et ne les remplissent pas.

-Système informatisés : Réticences selon le type de population.

Animateur et secrétaire :

Table 1 : J. ANTOINE (L2M) – Y. KAMLI (CHARIER TP)

Table 2 : A. TURPIN (SANITRA FOURIER) – G. CAYET (EDF CNPE Civaux)

Participants :

Table 1 : ALLIATECH, BRAND France SAS, C.E.I. CADIOU, CHARIER TP, ENDEL Région Pays de la Loire, GEMO INTERIM 2, H.V.KAS., MUEHLAN, NAVTIS Pays de la Loire, SPIE BATIGNOLLES OUEST, STE M.C.D., L2M.

Table 2 : FRESSYNET France, JEUMONT ELECTRIC MAINTENANCE, KALGER GARAY SAS, NEMA SOLUTIONS, QUALI-TORC, RECORD PORTES AUTOMATIQUES, SANITRA FOURIER Couëron, STEREAU, TUNZINI PROTECTION INCENDIE (UXELLO), EDF CNPE Civaux.



Les différents supports et outils.

Par écrit

Rapport hebdomadaire > journal de bord.

Mettre à disposition des fiches de remontée diverses avec possibilité d'analyse directe par le salarié.

Carnet donné à l'accueil.

Registre ou supports disponibles à la machine à café, dans le réfectoire, dans les camions.

Journal hebdomadaire pour l'encadrement.

Intégrer la remontée dans le rapport de chantier/d'activité.

Le dialogue

Point à la débauche.

Visites sécurité.

Causerie.

A tout moment (pause-café, début du travail, etc.)

Informatique

Tablettes avec supports informatisés avec possibilité de prendre des photos.

Via des applications sur tablettes ou smartphones.

Attention aux niveaux de compétences variés des salariés.

Il faut axer sur une activité technique plutôt que sur la prévention du risque. Information/formation interne des managers/encadrants.

Il faut travailler sur la visite chantier dans l'optique de savoir identifier les situations à risques.

Le plus difficile est la traçabilité.

Il faut un seul support par équipe regroupant les SD et les BP.
Réunir le retour de l'agent technique et sécurité dans un seul rapport.

Il faut évaluer les remontées pour prioriser les actions.

Expliciter ce qu'est une remontée du terrain via les accueils et le dialogue avec les salariés.

Les remontées sont souvent sur les environnements de travail, le matériel mais pas sur le comportement.

Le plan d'action doit permettre de centraliser l'ensemble des actions et mutualiser dans les groupes.
Positiver sur les bonnes pratiques qui sont souvent la réponse à une Situation Dangereuse.
Toute remontée est une bonne remontée.

Mesure de l'efficacité des outils.

En nombre de remontées du terrain
En nombre d'actions soldées

FICHE SYNTHÈSE PARTAGE D'EXPERIENCE

TABLES RONDES n°3 et n°4.

Sujet 2 : incitations/récompenses à la remontées d'informations du terrain

Introduction :

La question des récompenses financières à destination des salariés est souvent posée. Sous quelle forme doit-on inciter la remontée d'information, reconnaître l'atteinte des objectifs SSE ? Faut-il sanctionner ?

Animateur et secrétaire :

Table 3 : T. BONNEAU (SECAUTO), D. MADEC (ELENGY)

Table 4 : G. MAUGER (GTM Ouest), A. SALMON (GTM Ouest)



Participants :

Table 3 : BOUYGUES BATIMENT GRAND OUEST Nantes, CHARIER TP, ENTREPRISES PORILLON CORVOL COURBOT, ETABLISSEMENTS GUILLOUZOUIC, RECORD PORTES AUTOMATIQUES, SECAUTO, SIEMES SAS, WELBOND ARMATURES, ELENGY.

Table 4 : BARIAU LECLERC SAS, CARDINAL, GTM OUEST St Herblain, ISATEC, ODYSEE ENVIRONNEMENT, SECURITAS France SARL, WELBOND ARMATURES.



Comment inciter ?

Engagement de toute la ligne managériale de ne pas sanctionner > Accepter le droit à l'erreur.
Attention, il y a une différence entre erreur et faute.

Les systèmes d'incitations

Challenge collectif.
Mise en place d'une note individuelle « culture sécurité ».
Récompense individuelle (vêtement de qualité, bon d'achat, etc.) de façon collective (pour toute l'équipe).
Prime à une équipe/agence qui doit obligatoirement redistribuer une partie de sa prime à une association de son choix (2 tiers/1 tiers).
Valoriser les remontées par la communication interne (voir point 5).

Les objectifs

Il faut des objectifs réalistes.
Objectifs sécurité collectifs et individualisés
Afficher les objectifs et les atteintes de façon nominative.
Attention, il faut réagir en cas d'écart sur l'atteinte des objectifs.

Faut-il sanctionner ?

Sanction > Dégradation de l'intéressement.
Retirer les habilitations (délais de carence)
Attention aux effets pervers : moins de déclaration et double peine (blessure + sanction).

Les remontés ne sont pas toujours faciles

Présence terrain du management avec mise en place d'actions visibles et rapides (exemplarité).
Accepter et afficher le droit à l'erreur.
Afficher l'impact des actions mises en place sur les résultats.

Que faut-il récompenser ?	Remontés positives Bonnes pratiques Innovations SSE
Comment faire durer les systèmes ?	Il faut innover/changer et limiter dans le temps les actions mises en place (challenge, objectifs, etc.).

FICHE SYNTHÈSE PARTAGE D'EXPERIENCE

TABLES RONDES n°5 et n°6.

Sujet 3 : Comment valoriser les bonnes pratiques ?

Introduction :

Plusieurs cas de figures sont envisageables, peu de remontées ou trop de remontées.

Identifier et valoriser est l'étape critique.

Animateur et secrétaire :

Table 5 : P. LAMISSE (ELENGY), D. POULEAU (SPIE Ouest Centre)

Table 6 : N. FEZAZI (TOTAL RAFFINAGE CHIMIE), M. PEZOULA (EIFFEL INDUSTRIE)

Participants :

Table 5 : ATLANTIC INGENIERIE, EUROVIA ATLANTIQUE, GARZCYNKI TRAPLOIR ENERGIE, POINT VERDURE, QUALITORC, SEGULA ENGINEERING France, SEJOURNE, SPIE Ouest Centre, ELENGY.

Table 6 : AUXITEC INDUSTRIE, EIFFEL INDUSTRIE, EUROVIA ATLANTIQUE, GARZCYNKI TRAPLOIR ENERGIE, SCHNEIDER Electric France (CADE), SEGULA ENGINEERING France, SGS Qualitest, SNEF St Nazaire, SOCIETE D'ELECTRICITE ET D'ELECTRONIQUE INDUSTRIELLES ACTEMIUM, GRAND PORT MARITIME Nantes St Nazaire, TOTAL RAFFINAGE CHIMIE.



Outils : Visite sécurité avec échanges larges à tracer le compte-rendu de la visite.
 Visite sécurité par thème axée sur l'échange. Et si bonne pratique alors il faut la tracer dans le compte-rendu.
 Challenge : bonne pratique – presque accident – initiative sécurité
 Livret des bonnes pratiques et diffusé.
 Trophée entreprise.
 Fiche de situation remarquable.
 Concours photo sur les bonnes pratiques
 Quizz sécurité – bon d'achat.
 Intégration des bonnes pratiques dans le livret d'accueil.

Causerie : Expliquer qu'est-ce qu'une bonne pratique ?
 Personnaliser les causeries en ajustant les informations de la région, voire de l'agence ou du chantier.
 Expliquer une bonne pratique mise en place pour faciliter et inciter les remontées : Situation dangereuses + idées de parade = fort échange avec le salarié.

Exemple de bonne pratique : Lampe frontale, antivol escabeau individuel, pointeau automatique, tronçonneuse électrique à batterie (à la place d'une thermique) plus légère et plus rapide à l'arrêt.

Objectifs en termes de bonne pratique : Difficile de fixer un objectif car il y a une perte d'intérêt avec des bonnes pratiques remontées qui ne sont plus des bonnes pratiques.
 A suivre par un indicateur de surveillance.

- Matériel :** Catalogue du matériel disponible à tous.
- Mesure de la faisabilité :** Mise en place d'un test d'évaluation préalable avant déploiement.
- Mesure de l'efficacité :** Adhésion de l'ensemble des salariés impactés par la nouvelle bonne pratique.
- Retour au salarié :** Faire un retour automatique au salarié sur le traitement de sa bonne pratique.

FICHE SYNTHÈSE PARTAGE D'EXPERIENCE

TABLES RONDES n°7 et n°8.

Sujet 4 : Comment traiter les situations dangereuses ?

Introduction :

Qu'est-ce qu'on entend par situations dangereuses ? Faut-il effectuer des distinctions entre les situations ?

Quelles sont les étapes à suivre après la remontée d'une situation dangereuse ?

Animateurs et secrétaires :

Table 7 : J. BISTON (EDF DIRCO Tours), F. PATEY (EDF UP Cordemais)

Table 8 : B. CHEVRIER (YARA France), P. JUMEAUX (EDF CNPE Chinon)



Participants :

Table 7 : CLEMESSY, COMPAGNONS D'ESCALADE, DLE OUEST (Bretagne), ISATEC, GUY DAUPHIN ENVIRONNEMENT, OMEGA ATLANTIQUE, SARL MAINTENANCE ENTRETIEN SERVICE, SDEL CABLES et AUTOROUTES, EDF DIRCO Tours, EDF UP Cordemais.

Table 8 : ASSISTANCE TECHNIQUE PROJETS INDUSTRIELS INTERNATIONAUX, NAVTIS Pays de la Loire, OUEST ACRO, PARTNAIRE ATLANTIQUE, RANDSTAD St Nazaire, SCHNEIDER Electric France (CADE), SOCIETE D'ETANCHEITE DE L'OUEST, EDF CNPE CHINON, YARA France.



Distinction entre Situation dangereuse, Presqu'Accident et incident ?

PAS de distinction, même support, même analyse et même cotation. Par contre la traçabilité doit parfois permettre la remontée dans les entretiens individuels.

Qu'est-ce qu'une situation dangereuse ?

Ce qui est perçue comme un danger par le salarié (matériel, organisation ou non-respect des consignes). Il faut éviter l'esprit de délation qui va à l'encontre de la vigilance partagée.

Différence de traitement > Durée des actions :

- Matériel : suppression du danger avec un délai en fonction de l'exposition mais action immédiate à minima (par exemple balisage immédiat).
- Organisation : délai plus long
- Délais différents 3 mois, 6 mois ou 1 an en fonction des actions à mettre en place.
- Priorisation des Situations Dangereuses par rapport aux autres remontées.

Mode d'analyse :

Faire l'analyse rapidement pour avoir une collecte complète des faits. Suivant la gravité/cotation.
Impliquer le personnel dans l'analyse et les solutions proposées.
Nommer un pilote métier.
Suivi par le service QSE pour s'assurer du traitement.

Cotation :

La même que le document unique afin que le maximum de personne maîtrise la technique (FxmXG)

	Classée par thématique.
Seuil de gravité qui déclenche une analyse approfondie des causes.	Grille de pesage, ou en fonction des conséquences réelles/potentielles (gravité/fréquence/parades) Bilan périodique des remontés des Situations Dangereuses par le service HSE
Méthode pour la recherche des causes :	Analyse causale (5 pourquoi, arbre des causes) pour accidents ayant dépassé le seuil et pour SD. Responsable QSE assure la collecte des faits, l'analyse. La victime et le supérieur direct (chef de chantier) doivent participer.
Comment formaliser le suivi des SD ? Traiter chez les EU ?	Valoriser la remontée des SD par le message/entretien managérial.
Mesures de l'efficacité :	Réurrence sur l'année suivante. Essai sur durée plus courte mais difficile car traitement. Selon la nature du problème (humain ou technique) on peut soit faire des visites terrain, soit valider le matériel.
Communication :	Emetteur informé le plus rapidement sur le traitement. Valoriser toutes les remontées de Situation Dangereuse pour les favoriser. Revue trimestrielle d'information SSE Descente en causerie sécurité suivant la gravité potentielle et suivant le public touché/concerné. Réseaux de communication variable du type Whatsapp. Privilégier certaines causeries avec l'appui d'un QSE. Info via le bulletin de paie.
Communication/relation avec CHSCT :	Présentation systématique.
Comment améliorer ?	Prioriser et responsabiliser le pilote. Traiter en circuit-court. Former sur le rôle de chacun ou coaching sur comment recadrer/féliciter.

FICHE SYNTHÈSE PARTAGE D'EXPERIENCE

TABLES RONDES n°9 et n°10.

Sujet 5 : Utiliser les situations dangereuses et les bonnes pratiques comme outils de communication.

Introduction :

Comment utiliser la remontée d'information du terrain avant, pendant et après traitement pour sensibiliser les salariés à l'utilité de ces remontées ?

Animateurs et secrétaires :

Table 9 : D. MICHEL (FOURE LAGADEC ATLANTIQUE), JM. SIMON (GRAND PORT MARITIME Nantes St Nazaire)

Table 10 : S. CORBINEAU (ORTEC ENVIRONNEMENT)

Participants :

Table 9 : ADECCO France, CLIMATELEC, ENDEL Pays de la Loire, ETANDEX, FIDUCIAL PRIVATE SECURITY, FO-SEC PREVENTION, FOURE LAGADEC ATLANTIQUE, IDEA LOGISTIQUE, GRAND PORT MARITIME Nantes St Nazaire, ENTREPRISE PHILIPPE LASSARAT.

Table 10 : CEGELEC LOIRE OCEAN, DALKIA Bretagne Loire Atlantique DLA, FIDUCIAL PRIVATE SECURITY, FO-SEC PREVENTION, JOSEPH PARIS, OCCAMAT, ORTEC ENVIRONNEMENT St Herblain, RANDSTAD St Nazaire, SOCIETE D'ETANCHEITE DE L'OUEST, SPIE BATIGNOLLES ENERGIE SOPAC, TOTAL RAFFINAGE CHIMIE.



Support de communication :

Varier : les lieux, les moyens.

Simplifier le message.

Limiter les transferts systématiques uniquement par mail (moins mais mieux).

Exemple :

- Yammer (réseau social inter entreprise),
- SMS,
- Riskreporter (application gratuite de remontée de SD),
- Affichage,
- Photo, (pas applicable sur certains sites)
- Causeries,
- Récompense,
- Flash info
- Gestion d'un plan d'actions

Communication avec client :

Ressenti : de moins en moins de jugement, plus de partage et de collaboration, meilleurs échanges, transparence. Difficultés en fonction du panel de clients, cultures différentes.

- Exemples d'échanges :

Revue de contrat, générer un plan d'actions commun avec le client, réunion sécurité, visite commune avec le client (soit sur chantier ou bien dans notre entreprise pour échanger sur bonnes pratiques et compréhension du métier)

**Démultiplier les situations dangereuses
ou bonnes pratiques :**

Exemple :

- Action remarquable à diffuser sur l'ensemble des collaborateurs (raconter l'histoire avec le prénom de l'intervenant mise en avant de l'intervenant pour émulsion)
- Utilisation de photo : affichage, causeries participatives (favoriser la discussion et l'échange : quel risque quelles solutions), réalisation d'un book de Situation Dangereuses et Bonne Pratique qui peut être aussi utilisés lors des accueils (accessibles aux personnes maîtrisant mal notre langue) réunion biannuelle avec création d'un top 5 et Flop5 (tous les intervenants 1H00). Objectif toucher l'ensemble des collaborateurs
- Lors de réunion hebdomadaire remontée des Situations Dangereuses ou Bonnes Pratiques touchant l'ensemble des services ou secteurs pour partage d'expériences et de solutions.