

Il ne peut rien m'arriver!
Comment lutter contre un
comportement risqué au travail?

Sommaire

La nature humaine est ainsi faite!	3
L'homme rejette le danger	4
L'homme a horreur des règles	6
L'homme sous-estime le danger	8
Quand la chance tourne ...	10
L'homme se laisse facilement distraire	12
La notion de défaillance humaine	14
«Il n'y a rien à faire, ils ne veulent pas!»	16
Les deux facettes de la routine	18
Sensibiliser le personnel: une tâche permanente	20
«Caisse à outils»	22

La nature humaine est ainsi faite!

De par sa nature même, l'homme a un profond besoin de protection et de sécurité. Nous nous méfions par exemple des serpents et des tiques, nous nous protégeons en mettant un toit au-dessus de notre tête et contractons toutes sortes d'assurances.

En même temps, nous prenons régulièrement des risques inutiles, jouons les héros et n'avons pas conscience de nos limites, fermement convaincus que rien ne peut nous arriver. Le propos de cette brochure est d'aller voir d'un peu plus près ce qui se cache derrière tout ça.

Qu'est-ce qui nous pousse à avoir un comportement risqué? Et que pouvons-nous faire en tant que cadres et responsables de la sécurité au travail pour lutter contre cela?



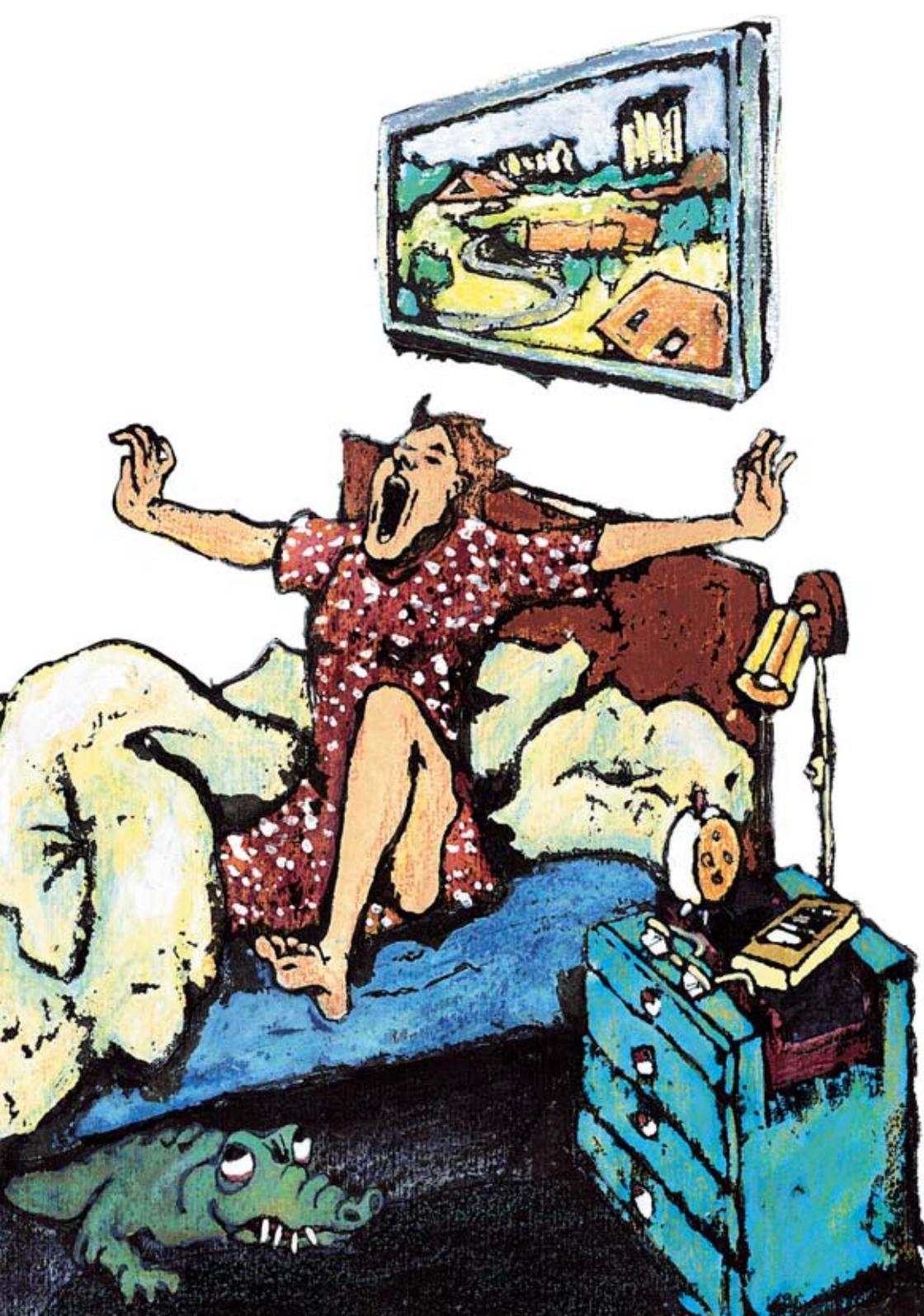
L'homme rejette le danger

Quand nous nous levons le matin, nous ne pensons guère aux dangers qui nous guettent ou aux accidents qui pourraient nous arriver. Nous sommes convaincus «qu'il ne peut rien nous arriver». Et s'il devait quand même arriver quelque chose, cela ne tombera sûrement pas sur nous parce que «nous, nous faisons attention», enfin c'est du moins ce que nous croyons. Nous avons besoin de cet optimisme pour vivre. Sans lui, nous deviendrions dépressifs, doucement mais sûrement. Par cette façon de penser, nous refoulons également les dangers. Et si nous ne réalisons pas qu'ils existent, comment pouvons-nous y faire face de manière ciblée?

Quelques trucs Rappeler sans cesse à vos collaborateurs les dangers qui les guettent pour qu'ils se disent: «Là, la même chose aurait pu m'arriver; il faut croire que j'ai eu de la chance; à l'avenir, je ferai tout ce qu'il faut pour travailler en toute sécurité».

C'est pourquoi les pannes, les dégâts matériels et les accidents devraient être portés à la connaissance de l'ensemble du personnel.





L'homme a horreur des règles

L'homme perçoit les règles comme des entraves à sa liberté. Nous ne pouvons cependant nous en passer, la vie étant relativement complexe. Où cela nous mènerait-il si, arrivés à un croisement, nous devons redéfinir tous les matins les règles de priorité avec l'ensemble des personnes présentes ou, au travail, réexpliquer les procédés à chaque collaborateur? Les règles sont faites pour nous simplifier la vie et pour prévenir les accidents.

Cependant, le sens et l'utilité de ces règles doivent apparaître

clairement, sans quoi elles ne

seront pas respectées: «Je dois mélanger les substances chimiques dans l'ordre prescrit, sinon cela peut donner lieu à une explosion!»

Quelques trucs Ne pas élaborer plus de règles qu'il n'en faut et les expliquer clairement.

Le pire c'est lorsque les règles sont transgressées dans l'indifférence la plus totale. On perd ainsi toute crédibilité. Contrôlez l'application des règles en vigueur!



L'homme sous-estime le danger

L'homme est loin d'être un génie lorsqu'il s'agit d'estimer les risques: seuls 64 % des dangers sont estimés correctement, 18 % sont surestimés et 18 % sont sous-estimés. Sont principalement mal jugées les activités tout à fait ordinaires, mais souvent à l'origine d'accidents, telles que charger et décharger, faire de la trottinette avec un transpalette ou procéder à des travaux de nettoyage. Nous sommes en effet moins attentifs parce que nous sous-estimons le risque d'accidents lié à ces activités.

L'être humain n'est pas aussi raisonnable qu'il se l'imagine, loin s'en faut. La plupart d'entre nous croit encore pouvoir se mettre à l'abri si une pile d'objets venait à s'écrouler ou vite éteindre une machine en cas de danger. Erreur! En règle générale tout va trop vite et nous nous retrouvons débordés, dans l'incapacité d'éviter l'accident.

Quelques trucs

- 1. Eliminer les dangers.**
- 2. Garantir sur un plan technique la sécurité des piles, machines, endroits dangereux.**
- 3. Former le personnel.**

Attirer l'attention sur les erreurs d'appréciation.

Expliquer comment il faut se comporter, en faire la démonstration et s'entraîner.

Informier régulièrement le personnel des statistiques relatives aux accidents.

Analyser et publier les causes de dysfonctionnements au sein de l'entreprise, de dégâts matériels, de quasi-accidents et d'accidents.

Indiquer les conséquences d'un accident: coûts, douleurs, séquelles.

Discuter des accidents et des exemples d'accidents avec le personnel.

Organiser des concours (consistant par exemple à déceler des dangers).



Quand la chance tourne ...

Qui de nous n'a pas déjà entendu la réponse donnée par la personne qui figure sur l'illustration ci-contre? Et la plupart du temps, cela s'avère exact: dans 99 cas sur 100, il n'arrive rien.

L'expérience est mauvaise conseillère dans ce domaine: j'étais trop paresseux pour aller chercher l'échelle dans le magasin, j'ai pris un risque inutile et en plus j'en ai été récompensé; mon chef m'a complimé parce que j'avais fini plus rapidement; ma collègue m'a regardé avec admiration; j'avais bien-sûr pris mes précautions.

C'est ainsi que nous apprenons subrepticement et tout à fait naturellement qu'un comportement risqué a des effets positifs. Et la boucle est bouclée. Il en sera ainsi jusqu'à la centième fois où je tomberai et serai gravement blessé! Je me rendrai alors compte que j'ai mal agi. Pour ce qui est des conséquences, l'entreprise subit également un dommage important (absence d'un collaborateur, formation d'un remplaçant, prise de nouvelles dispositions, retards dans les livraisons). Voilà qui entame fortement le profit tiré d'un comportement risqué!

Quelques trucs Montrez l'exemple en adoptant toujours un comportement adéquat vis-à-vis de la sécurité, en l'imposant au sein de l'entreprise et en récompensant ceux qui s'y conforment par des compliments ou par un petit cadeau!

Brisez le cercle vicieux consistant à récompenser systématiquement un comportement risqué en montrant au contraire de la réprobation et en prenant des sanctions!

Démasquez et combattez les facteurs qui renforcent tacitement les comportements risqués tels que l'admiration des collègues ou la peur de ne pas être assez productif!

Et que puis-je répondre à la réflexion si fréquemment entendue «Il n'est encore jamais rien arrivé»? «C'est que vous avez eu beaucoup de chance! Vous voulez vraiment tenter le diable? Allez donc chercher l'échelle, s'il vous plaît, vous en avez le temps! Je ne veux pas que vous ayez un accident.»

A cartoon illustration showing a woman with blonde hair, wearing a red short-sleeved shirt and a black skirt, standing on a blue swivel office chair. She is reaching up with her right hand to touch a yellow lightbulb hanging from a red forklift. The forklift is positioned vertically against a grey wall. The woman has a surprised expression. A speech bubble is next to her. The background is a simple grey wall and a reddish-brown floor.

Nous avons
toujours fait
comme ça et il ne
nous est jamais
rien arrivé!

L'homme se laisse facilement distraire

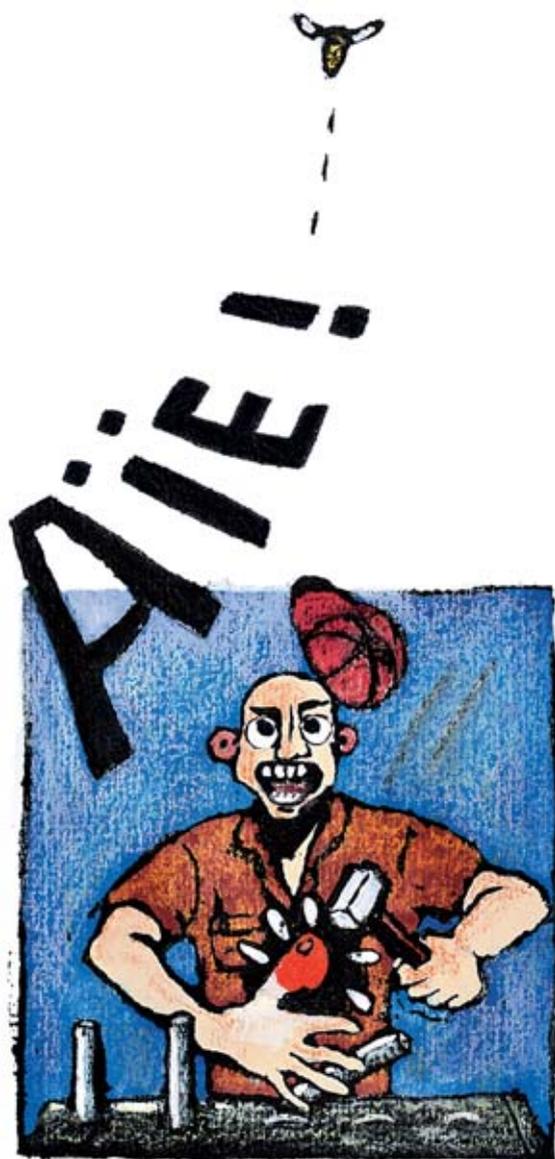
Personne ne peut être constamment attentif et se concentrer en permanence. La fatigue, le stress, la monotonie et les événements imprévisibles nous détournent de ce que nous sommes en train de faire.

Quelques trucs Les postes de travail doivent être ergonomiques et aménagés de telle sorte que le personnel soit averti en cas de situation critique, par ex. par un signal acoustique qui le rappelle à l'ordre.

Pour une plus grande efficacité, posez plusieurs signaux, complétez le signal acoustique par un voyant, etc. Mieux vaut deux fois qu'une: contrôlez les postes de travail sous cet angle.

Et soit dit en passant: les pauses officielles à intervalles réguliers diminuent le danger lié à la fatigue.





La notion de défaillance humaine

Peu après un accident, l'expression «défaillance humaine» fait généralement le tour de l'entreprise. Une explication rapide calme les esprits. Et on tient le coupable: **«Il n'a pas fait attention, il n'a pas réagi assez vite!»**

Et alors? A quoi cela nous avance-t-il? Connaît-on vraiment la cause de l'accident? Un accident similaire pourrait se reproduire dès le lendemain. Si on se livre à une véritable analyse des causes, on en vient souvent à la conclusion que, tôt ou tard, n'importe qui aurait pu avoir un accident à cet endroit parce que le travail n'était pas adapté de manière optimale à la nature humaine. Personne ne peut faire preuve d'une vigilance permanente! Le stress, notamment, nous rend beaucoup moins attentifs. Et que signifie «il n'a pas réagi assez vite»? Peut-être n'a-t-il pas pu atteindre le bouton rouge à temps parce que celui-ci était mal placé.

Conclusion: l'explication «défaillance humaine» est bien souvent un prétexte facile!

Quelques trucs Analysez systématiquement tous les incidents et quasi-accidents en vous demandant: pourquoi cela a-t-il pu se produire? Quelles sont les améliorations pouvant être apportées au poste de travail?



«Il n’y a rien à faire, ils ne veulent pas!»

Cette affirmation prononcée avec un profond soupir par nombre de supérieurs hiérarchiques laisse planer une certaine résignation. La phrase venant immédiatement après est souvent: «Ils sont trop paresseux.» Cette explication n’est cependant pas suffisante. Il y a généralement de bonnes raisons au fait que les collaborateurs n’adoptent pas un comportement conforme à la sécurité. Raisons possibles:

Ignorance

Comment un collaborateur pourrait-il se protéger d’un danger, alors qu’il ignore l’existence de ce dernier? Ce n’est pas un hasard si les nouveaux collaborateurs et les intérimaires ont nettement plus d’accidents.

Incapacité

Le collaborateur se trouve peut-être dans l’incapacité d’adopter un comportement adéquat. Peut-être est-il incapable de distinguer un voyant de contrôle bleu d’un voyant vert en plein soleil.

Refus

Il est possible qu’il ne veuille pas porter de lunettes de protection parce qu’il a l’impression qu’elles le rendent ridicule. Ou il ne voit pas pourquoi il devrait porter des lunettes de protection, alors que le chef n’en met pas.

Quelques trucs Pour intervenir là où le bât blesse, il faut d’abord découvrir quelles sont les vraies raisons d’un comportement contraire à la sécurité.

On peut pallier à l’ignorance par l’instruction et la formation.

L’incapacité doit être combattue par une formation adéquate et un agencement ergonomique des postes de travail.

En cas de refus, ce sont les capacités du supérieur hiérarchique à motiver les collaborateurs qui sont sollicitées. Il est particulièrement important qu’il évoque chacune des causes à l’origine du refus et qu’il ne se contente pas de réciter quelques principes généraux sur un ton moralisateur.

Il n'y a rien à faire, ils ne veulent pas!



Les deux facettes de la routine

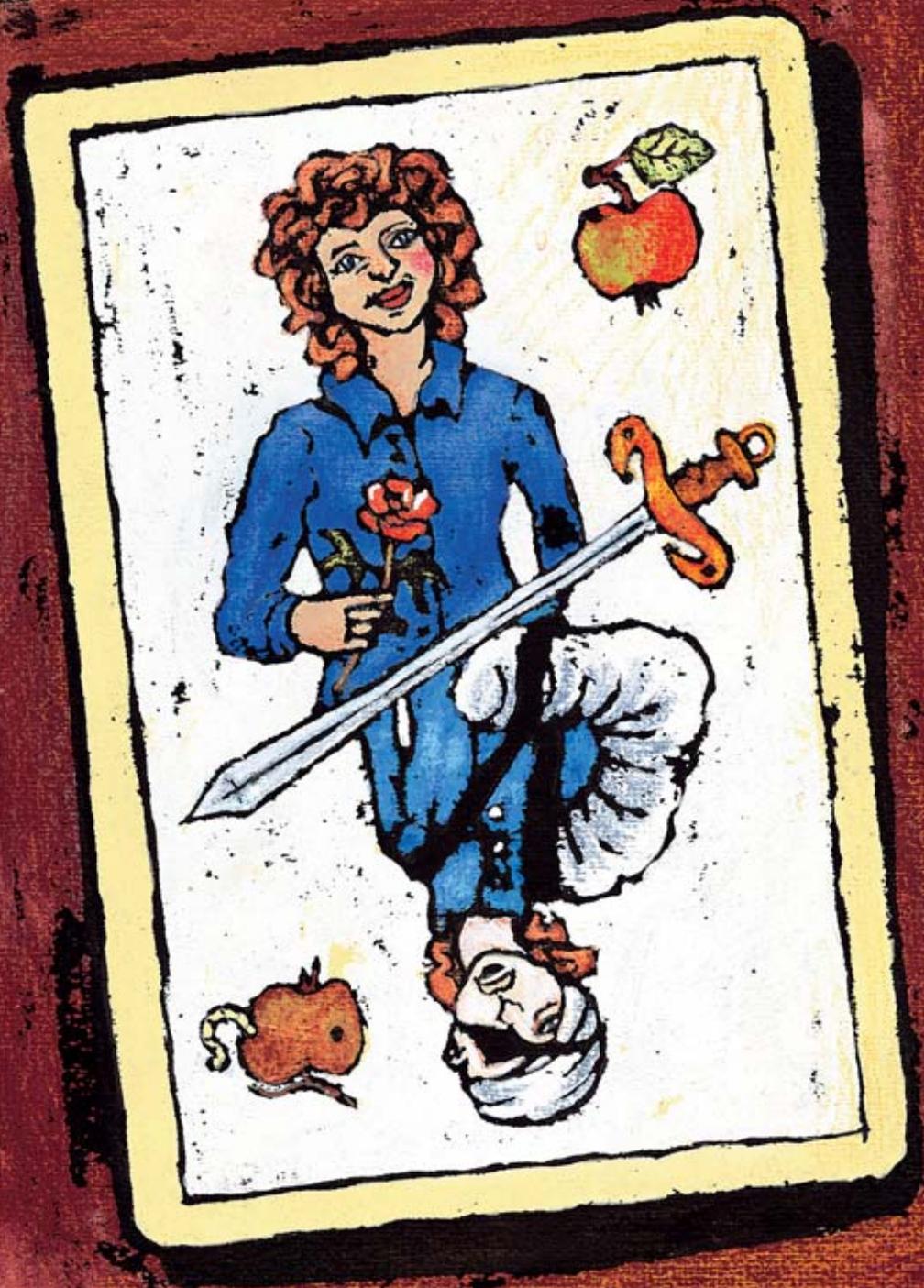
La routine a deux facettes: elle est d'une part très appréciée, une productivité suffisante ne pouvant être atteinte que si je connais relativement bien mon travail, et d'autre part dangereuse, parce que j'oublie peu à peu les dangers et deviens imprudent.

Quelques trucs Ne tolérez ni

euphorie ni laisser-aller!

Rappelez régulièrement les dangers encourus au moyen de vidéos, de démonstrations, de séances de formation et en publiant la liste des accidents qui se sont produits dans votre propre entreprise ou dans une entreprise similaire.

Procédez régulièrement à des inspections de sécurité.



Sensibiliser le personnel: une tâche permanente

Nous venons de voir que l'homme rejette le danger, que la routine peut le rendre imprudent, qu'il surestime ses capacités, qu'il ne peut pas faire preuve d'une vigilance permanente, etc. Si nous voulons promouvoir la sécurité au travail, nous ferions bien d'accepter ces faits et d'aménager les postes de travail ainsi que les aires de loisirs de sorte que les faiblesses de l'homme n'aient pas d'incidence négative sur la sécurité. Autrement dit: aménager les postes de travail et élaborer des systèmes offrant une marge d'erreur suffisante.

Des recommandations générales, répétées à maintes reprises, du type «tu devrais faire plus attention» ne sont pas très efficaces. Nous devons au contraire rappeler sans cesse aux collaborateurs les dangers réels qu'ils courent, faciliter un comportement conforme aux règles de sécurité et imposer ce dernier. **Sensibiliser le personnel à la sécurité au travail est une tâche permanente!** Vous trouverez ci-après une liste d'«outils» pouvant être utilisés à cet effet.



«Caisse à outils»

1. Information

Affiches, feuillets d'information, vidéos, panneau d'affichage, signaux de danger, revues d'entreprise. Voir également l'offre de la Suva: www.suva.ch/waswo-f.

2. Formation

Cours de formation de base et de formation continue systématiques, exercices, démonstrations.

3. Statistique des accidents et des absences

Autant que possible issue de votre propre entreprise. Dangers essentiels, situation dans les différentes divisions.

4. Analyse des causes

Déterminer les causes des accidents, quasi-accidents et dysfonctionnements. Listes de contrôle, formulaires.

5. Exemples d'accidents

Publication d'exemples issus, si possible, de votre propre entreprise, afin que les collaborateurs puissent en discuter et se dire: la victime est comme moi, cela pourrait aussi m'arriver.

6. Documentation

Descriptions de postes et du travail, organisation du travail. Les documents élaborés à cet effet doivent également contenir des indications en vue d'une exécution conforme à la sécurité.

7. Entretiens sur la sécurité

Avoir des entretiens réguliers avec les collaborateurs concernant la protection de la santé. Mettre en place un cercle de sécurité.

8. Compliments et récompenses

Les comportements conformes à la sécurité sont encouragés et pris en compte dans la qualification. Petites attentions telles que lunch ou en-cas gratuits.

9. Ergonomie

Adapter les places de travail aux capacités humaines, intégrer des sécurités techniques, des signaux de danger. Voir également la brochure Suva «Ergonomie. Un facteur de succès pour toutes les entreprises» (réf. 44061.f).

10. Exemples

Les supérieurs hiérarchiques doivent également adopter un comportement exemplaire à l'égard de la sécurité.

11. Contrôles de sécurité

Rondes de surveillance régulières avec la participation des collaborateurs.

12. Interviews sur la sécurité

Demander aux personnes directement concernées pourquoi elles font ou ne font pas telle chose.

13. Concours

Primer les propositions d'amélioration. Encourager le personnel à signaler les quasi-accidents et les dysfonctionnements. Déceler les dangers existant au sein de l'entreprise.

14. Promotion d'une bonne culture d'entreprise

Esprit d'équipe et de solidarité, promotion de la communication.

Le modèle Suva

Les quatre piliers de la Suva

- La Suva est mieux qu'une assurance: elle regroupe la prévention, l'assurance et la réadaptation.
- La Suva est gérée par les partenaires sociaux. La composition équilibrée du Conseil de la Suva, constitué de représentants des employeurs, des travailleurs et de la Confédération, permet des solutions consensuelles et pragmatiques.
- Les excédents de recettes de la Suva sont restitués aux assurés sous la forme de primes plus basses.
- La Suva est financièrement autonome et ne perçoit aucune subvention de l'Etat.

Suva

Sécurité au travail

Renseignements

Case postale, 1001 Lausanne

Tél. 021 310 80 40

Fax 021 310 80 49

Commandes

Case postale, 6002 Lucerne

www.suva.ch

Fax 041 419 59 17

Tél. 041 419 58 51

Titre

Il ne peut rien m'arriver!

Auteur

Ruedi Rügsegger, Suva, team formation

Illustration et conception graphique

Sarah Maria Lang, Lucerne

Imprimé en Suisse

Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, avec mention de la source.

1^{re} édition: novembre 1996

Référence

SBA 157.f