

LES DIALOGUES COMPORTEMENTAUX : UN OUTIL DE RÉDUCTION DES GESTES À RISQUES

BUTACHIMIE

Usine de Chalampé
68490 OTTMARSHEIM

GRAND EST

2016

➤ Mots clés : Amélioration de la sécurité en milieu mature, dialogue



L'ENTREPRISE

Butachimie est un des plus importants sites de fabrication d'Adiponitrile (ADN) et d'Hexaméthylènediamine (HMD) au monde. Cette entreprise de 400 personnes, détenue à parts égales par INVISTA et BASF, est spécialisée dans la fabrication des intermédiaires de polyamides ayant pour applications principales les plastiques techniques, les fibres textiles, les fibres industrielles et les revêtements de haute technicité dans de nombreux secteurs industriels comme l'automobile, le textile, les équipements de la maison ou les biens de consommation.



LE CONTEXTE

Les constats du management de la sécurité :



IDÉE ET OBJECTIFS

Le modèle des 4 C : Causes - Comportement - Conséquences Valorisées - Conséquences Minimisées.

Ce modèle provient des recherches réalisées par les comportementalistes et par les théoriciens de l'apprentissage. Il s'appuie sur la constatation suivante : «L'apparition et la persistance d'un comportement, s'expliquent non pas par les causes initiales qui expliquent la mise en oeuvre de ce comportement, mais par le «bénéfice immédiat» (Conséquences Valorisées) que la personne va retirer de ce comportement, et ceci au détriment des risques liés à la mise en oeuvre de ce comportement (Conséquences Minimisées)». Dans la mise en oeuvre d'un comportement à risques on privilégie le «bénéfice» (gain de temps, diminution des contraintes, sentiment de meilleur confort), et on minimise la probabilité qu'il nous arrive quelque chose.

Ce processus d'**analyse comportementale** a ainsi été développé pour :

- Sensibiliser sur les 7 mécanismes connus conduisant aux gestes à risques : la routine, la précipitation, la non détection du changement, la négation des risques, la non transmission d'information, la baisse de vigilance et l'absence de réactivité).
- Connaître les dérives comportementales issues des 7 mécanismes et diminuer ainsi ces gestes à risque.
- Débattre entre collègues et hiérarchiques sur les bonnes pratiques et pratiques à améliorer.
- Impliquer l'ensemble du personnel à cette démarche de réduction des risques.



MISE EN OEUVRE

La mise en place de la pratique de MGR a été initiée par la hiérarchie qui effectue des dialogues en situation de travail avec les opérateurs. 2 objectifs prioritaires sont visés lors des dialogues :

- Faire exprimer par la personne le raisonnement suivi qui le conduit à adopter le comportement à risques,
- Faire en sorte que la personne ne reproduise pas le comportement.

A partir de 2015, l'entreprise a voulu étendre la pratique des dialogues. Elle a donc proposé de faire réaliser les dialogues entre opérateurs, pour être encore au plus près du terrain et pour asseoir cette culture de modification des comportements. Ainsi 10 «ambassadeurs» volontaires, opérateurs de chacune des 2 unités de fabrication, ont été formés à la pratique des dialogues entre opérateurs pour initier la pratique dans leurs équipes respectives.

Le résultat des dialogues, les bons comportements relevés, les causes probables des comportements à risques sont ainsi discutés et retranscrits dans un fichier commun, ouvert à toutes les équipes.

Dans le fichier de suivi des dialogues effectués par les opérateurs de fabrication, on décrit :

- un rappel de la technique des dialogues pour s'assurer de l'homogénéité des pratiques dans toutes les équipes.
- Le nom de la personne qui effectue le dialogue.
- Les comportements remarquables qui correspondent aux bonnes pratiques.
- Les comportements à risque et les actions proposées et décidées pour modifier ces comportements.

Les propositions d'action correctives pour améliorer les comportements sont discutées et décidées lors des réunions hebdomadaires, organisées entre les ingénieurs de fabrication et les ambassadeurs. Ces actions sont démultipliées sur les équipes de fabrication. Semestriellement, un bilan est réalisé en réunion plénière qui sert à échanger les expériences entre les équipes.



RÉSULTATS

Les premiers retours des dialogues montrent que l'approche porte ses fruits et les premiers échanges ont permis de tracer les lignes directrices des actions à mener.

L'approche permet de constamment garder en éveil la sécurité au poste de travail.

Le suivi par la hiérarchie et l'écoute des problématiques soulevées permet de répondre aux attentes des opérateurs sur la gestion de leur travail au quotidien.



BÉNÉFICES ET PERSPECTIVES

Les réponses aux attentes montrent l'intérêt porté par l'entreprise à la problématique de sécurité des personnes et ont permis de conserver une relation positive dans les échanges concernant la sécurité et les conditions de travail. Cet aspect positif se retrouve aussi dans les réunions du CHSCT qui, par l'intérêt suscité et les questions posées par les membres du CHSCT, permettent de progresser et de construire la sécurité au travail.

Evolution en 2021 : la démarche s'est un peu essoufflée au cours du temps, compte tenu des nombreux projets qui ont mobilisés l'attention de l'entreprise sur la période.



GLOBAL COMPACT : ODD



ODD 8 : Promouvoir le plein emploi productif et un travail décent pour tous

ODD 12 : Etablir des modes de consommation et de production durables