

# PROGRAMME D'OBSERVATION SÉCURITÉ

CRODAROM



Zone Artisanale Les Plaines  
48230 CHANAC

MÉDITERRANÉE

2020

➤ Mots clés : zéro accident, programme d'observation des comportements, modèle START, facteurs TOC, corrections collectives



## L'ENTREPRISE

Crodarom est une entreprise leader dans le développement et la fabrication d'extraits botaniques et de concepts innovants pour l'industrie cosmétique et de la détergence. La société basée à Chanac en Lozère, a été fondée en 1995 et appartient au groupe Croda international depuis 1997. Son savoir-faire repose sur la maîtrise de l'extraction végétale via des procédés éco-conçus utilisant les ultrasons ou les microondes. Les produits Crodarom sont vendus dans le monde entier.



## LE CONTEXTE

Pour maîtriser les risques industriels, les entreprises ont développé depuis de nombreuses années des mesures centrées sur l'amélioration continue des pratiques et des installations et la mise en place de systèmes de management de la sécurité. Selon l'organisme de formation professionnelle Fullmark, 2/3 des accidents ont au moins une cause liée au comportement.



**Malgré d'importants investissements pour la sécurité, ceux réalisés en prévention touchent très peu les comportements.** Rares sont les entreprises qui investissent plus de 10% de leur budget prévention dans ce qui touche au comportement humain.

La sécurité fait partie de l'ADN de Crodarom et plus globalement du groupe Croda. Elle est fortement implantée au sein même de la culture de l'entreprise qui a pu fêter ses 1092 journées sans accident au 27 septembre 2019. Grâce à son système de management QSHE activement engagée dans l'analyse des risques et la prévention des accidents, de nombreuses formations internes/externes et réunions de sensibilisation sont organisées pour rendre chaque employé acteur de la sécurité. Les actions mises en place ont pour but de garantir un environnement de travail sain et sécurisé à ses employés et d'améliorer ses processus et pratiques.



## IDÉE ET OBJECTIFS

Pour appuyer cette démarche, Crodarom a mis en place **un programme d'observation interne des comportements sécurité** avec la participation active des managers, chefs d'équipes et autres salariés volontaires qui réalisent des observations inopinées de l'ensemble des activités.

L'objectif du programme d'observation est de tendre vers le « 0 accident ». Il permet d'observer le comportement des employés au poste de travail et d'analyser l'activité sur le terrain.



## MISE EN OEUVRE

Ce programme a débuté en 2017, initialement réalisé par les employés volontaires. À la suite des résultats significativement positifs, le programme est renforcé et depuis 2019 les objectifs fixés sont plus importants. Afin d'assurer une meilleure vision et compréhension des risques, les managers ont obligatoirement été impliqués. Trois catégories d'observateurs ont été créées : la direction, les responsables de service et les chefs d'équipe avec des fréquences d'observation respectives d'une observation tous les 2 mois, une par mois et une par semaine. Par ce fonctionnement, l'objectif est de réaliser 40 observations par mois.

Selon les risques connus et leur fréquence, plusieurs activités à observer sont proposées tels que la manipulation des produits chimiques à risques au laboratoire, le conditionnement en production, le port des EPI en production, les déplacements au sein de l'usine... L'observateur s'appuie sur une 'check list' qui reprend différents thèmes : risques, EPI, ergonomie, procédures, matériel...

**Selon le modèle START (Stopper, Tenir Compte, Analyser, Reporter et Traiter)**, la personne observée et l'observateur relèvent ensemble les points positifs, échangent sur les difficultés rencontrées pour réaliser l'activité en toute sécurité, tout en tenant compte **des facteurs TOC** (Techniques, Organisationnel ou Comportemental). À la suite de ces observations, une analyse est réalisée, un plan d'action est mis en place et communiqué aux équipes concernées. Des nouveaux domaines sont ensuite définis et observés.



## RÉSULTATS

Avec presque 1100 jours sans accident, ce programme prouve sa pertinence et son efficacité. Aujourd'hui, 44% de son effectif salarié est qualifié d'observateur et plus de 300 observations ont été réalisées. Pour renforcer la pertinence des observations, la Direction de Crodarom a souhaité récompenser ses observateurs en créant le concours de la meilleure observation. Ce programme d'observation des activités sur le terrain a permis d'augmenter la sécurité et surtout de prévenir les accidents. **En standardisant les pratiques, améliorant l'ergonomie au poste de travail, impliquant l'ensemble du personnel et offrant des échanges transparents, Crodarom a su renforcer la culture sécurité de l'entreprise...**



## BÉNÉFICES ET PERSPECTIVES

Ce programme d'observation confirme l'efficacité de la stratégie sécurité du groupe et instaure surtout un « climat de confiance » au sein de l'entreprise. Crodarom s'engage dans une « culture sécurité juste » en consacrant du temps à l'écoute des personnes, sur le terrain et en expliquant les règles du jeu en matière de reconnaissance positive et de sanction.

Les points positifs sont communiqués en interne pour partager les expériences et bonnes pratiques entre services. Les points d'amélioration ont conduit à 69 actions définies, dont 67% sont à ce jour clôturées.

Le service QSHE réalise un bilan des observations présenté aux responsables de services. Ensemble, ils ont identifié des actions d'amélioration des activités observées selon les facteurs techniques, organisationnels ou comportementaux. Parmi elles : explication du fonctionnement des hôtes mobiles de conditionnement, resensibilisation du personnel technique au port des EPI et risques associés et resensibilisation du personnel technique au non-port de bijoux pour garantir les conditions d'hygiène.



## GLOBAL COMPACT : ODD



ODD 8 : Promouvoir un travail décent pour tous

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