

safety health  
environmental  
sustainability

sh.e:



Nestlé

## 14<sup>e</sup> Journée suisse de la sécurité au travail JSST 2012

Changement  
comportemental grâce  
aux dialogues  
constructifs

**ZERO**  
**ACCIDENT**

Nguyên Merzouga,  
Safety, Health & Environmental Sustainability  
Nestec S.A.

# »» Plan de la présentation

1

- Politique et stratégie

2

- Sécurité par le comportement

3

- Exemples pratiques

# We make Nestlé

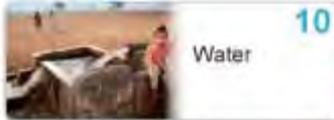
## Our 10 Business Principles

- the Foundation of all we Do -

### The Leader



### Caring



### Trusted



### Resourceful



### Transparent



### Inclusive



### Exemplary



### Recognized



### Credible



### Safe



Learn

Knowing &  
Understanding the  
Principles

Share

Inspiring through  
Examples

Apply

Putting the Principles  
into Practice

Verify

Following up on our  
Commitments

6

### Santé et sécurité au travail

Nous veillons à prévenir les accidents, blessures et maladies professionnels et à protéger nos collaborateurs, nos sous-traitants et les autres parties impliquées dans la chaîne de création de valeur.





# L'engagement de la Direction générale est primordial





## Leadership and participation

### The Nestlé Policy on Safety and Health at Work

Nestlé recognises the critical role of senior management to ensure a safe and healthy work environment.

As an integral part of managing the business, Nestlé managers – at all levels – are accountable for managing workplace health and safety. Strong leadership and credibility are essential. Objectives include a commitment to the highest standards of safety and health performance.

To reinforce an already strong safety culture, Nestlé sets ambitious goals and high standards as part of its Occupational Safety and Health management plan.

At the same time, Nestlé judges that employee involvement is indispensable to establish and maintain safety and health in the workplace.

Responsibility for safety, standards and conditions of employment.

Employees are empowered to: challenge any unsafe practice they see or perceive; put a stop to it if necessary; and ensure that safety is not compromised. If a competent person takes appropriate control measures.

Employees are responsible for working in a safe manner to prevent injury to themselves, fellow workers and other persons. They are asked to become actively involved in programmes to improve health and safety performance in the workplace.

**LEADERSHIP & PARTICIPATION**



## Behavioural approach

Nestlé attributes the highest importance to people's behaviours as the main factor for the prevention of accidents.

We believe that every time an accident occurs, the root causes can be traced to human behaviour.

Therefore, Nestlé implements programmes that encourage employees to engage in safe behaviour – with peers and management – and to avoid risk behaviours.

**APPROCHE COMPLEMENTAIRE**

# Stratégie impliquant tout en chacun autour de la sécurité

Chacun respecte les règles et procédures de sécurité



0 perte

=> Actions orientées

**PROCESSUS**



Chacun s'engage et agit pour la sécurité



100% ENGAGEMENT

=> Actions orientées

**SUPÉRIEURS  
HIÉRARCHIQUES**

Chacun challenge et valorise les uns aux autres au sein de l'équipe



1 ÉQUIPE

=> Actions orientées

**EMPLOYÉS**



# Partenariat interne entre les différents acteurs autour de la sécurité

## EXPERTS

### Sécurité & Santé

- Elaborer la méthodologie et mettre à disposition les outils adéquats pour gérer la sécurité & santé
- Former & Coacher
- Conduire les inspections et audits

**Groupe de travail du pilier Sécurité & Santé**

**Comité Sécurité & Santé**



## SUPÉRIEURS HIÉRARCHIQUES

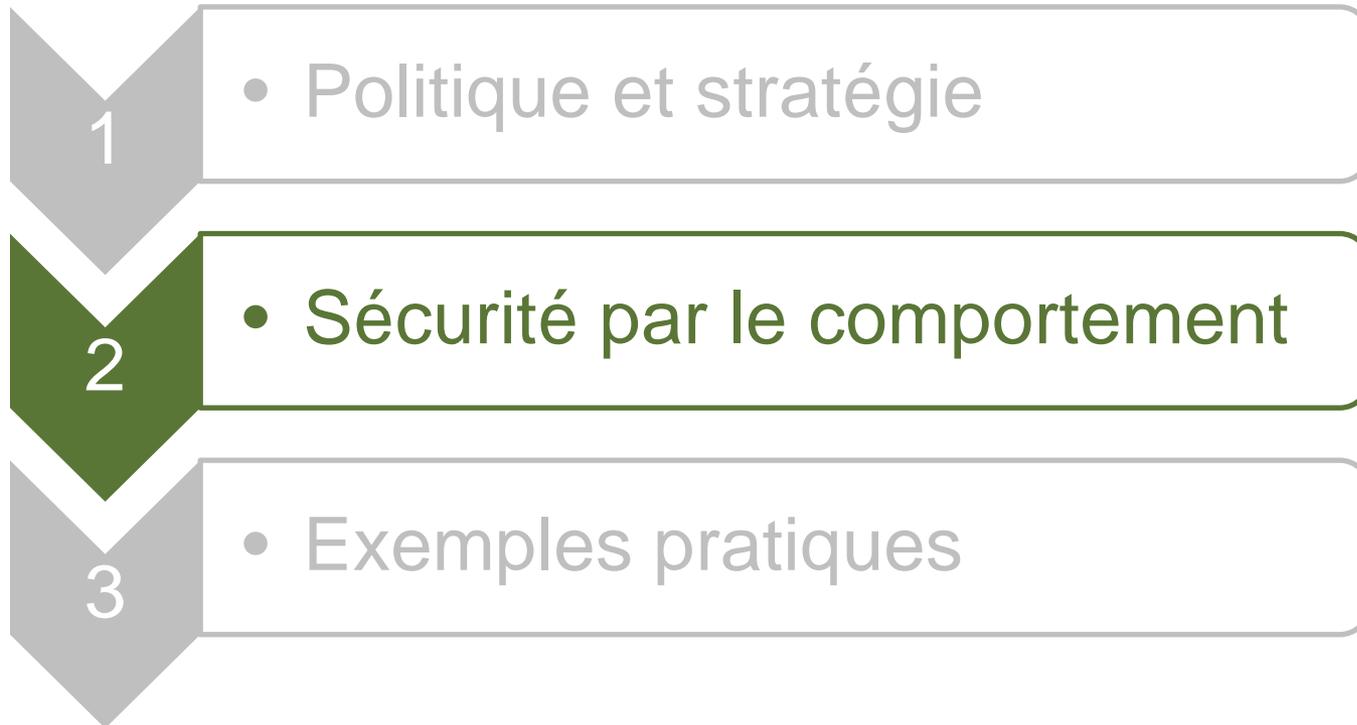
- Conduire et inspirer leurs équipes à vivre la sécurité & santé en tant que valeur
- Être exemplaires de par leur Leadership personnel
- Se porter garants de la sécurité & santé de leurs employés

**Réunions d'équipe**

## EMPLOYÉS

- Intégrer la sécurité dans les activités quotidiennes
- Prendre part à l'amélioration continue pour éradiquer les accidents
- Promouvoir les comportements sûrs auprès de leurs collègues

# »» Plan de la présentation

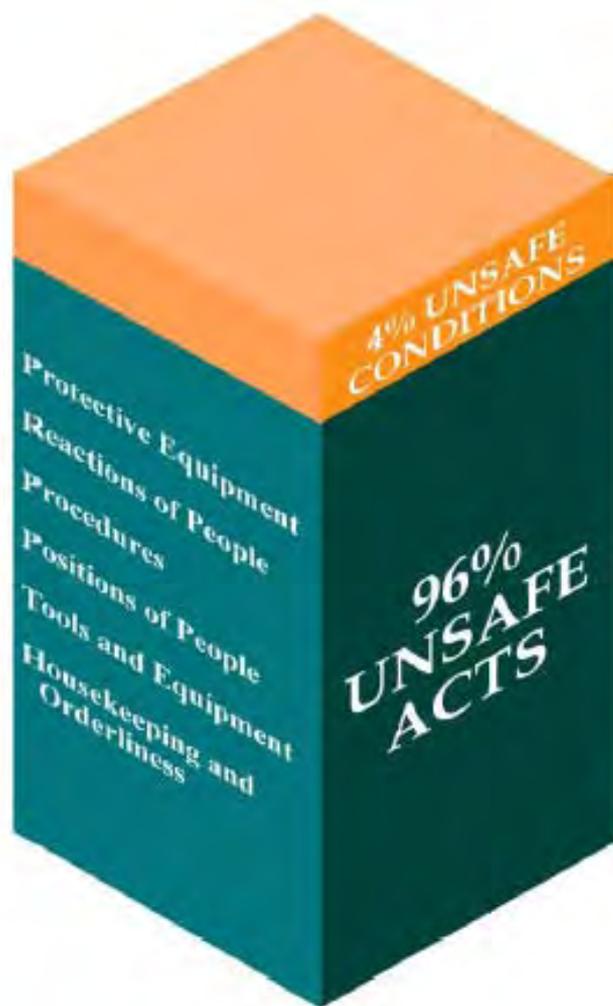


# »» Une place de travail n'est jamais sans risques

C'est le **comportement** des personnes sur la place de travail qui détermine si un accident peut s'y produire ou pas !



# » 96% des accidents sont dus aux actes et non aux conditions de travail



- Porter des EPI
- Appliquer une procédure
- Utiliser les outils adéquats
- Maintenir l'ordre et la propreté
- ...

## » Perception du danger est une affaire de culture

- Il n'y a pas d'accident sans cause !
- Tout accident peut être évité !
- Se sentir responsable et concerné !
- Comprendre avant de juger
- Ne pas savoir ?  
Ne pas pouvoir ?  
Ne pas vouloir ?

# » La sécurité, les 2 facettes d'une même pièce



## Interdiction



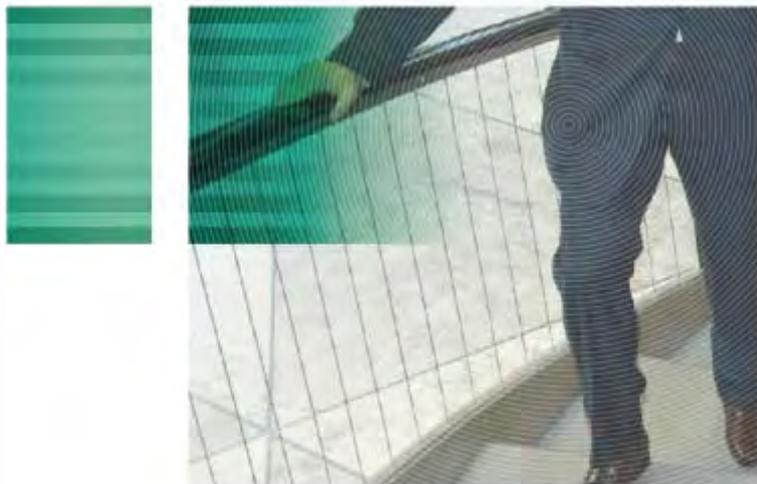
## Empathie



# LEADERSHIP DE SÉCURITÉ

## Comportements fondamentaux

Safety Leadership  
Basic Behaviours



### Chacun

- Respecte les règles
- S'exprime
- Est attentif
- S'implique



### Responsable d'équipe

- Assure la conformité et le respect des règles
- Encourage son équipe
- Promeut la prise de conscience face aux risques
- Implique son équipe

### Manager

- Fixe des standards élevés
- Communique ouvertement
- Fait face aux risques
- Implique son équipe



## Concrètement, comment mettre en pratique ces principes de Leadership de sécurité ?



# Etape 1 : Sensibilisation à la sécurité au travail



- Sensibilisation sécurité
- Pourquoi le comportement ?
- S'assurer que tous parlent le même «langage» et comprennent les enjeux de la sécurité
- Méthodes pour pratiquer les visites comportementales de sécurité ou dialogues de sécurité

# Etape 2 : La pratique sur le terrain

- **Conduire les dialogues de sécurité comportementale sur le terrain :**
  - Observation
  - Ecouter, comprendre, questionner
  - S'intéresser à la personne
  - Amorcer le dialogue par les comportements positifs
  - Poursuivre sur les comportements à améliorer
- **Apprendre par la pratique les méthodes et outils de coaching**
- **Garder toujours en esprit les 3 objectifs :**



Observation  
Constatation



=> Dialogue/Coaching

Prise de conscience

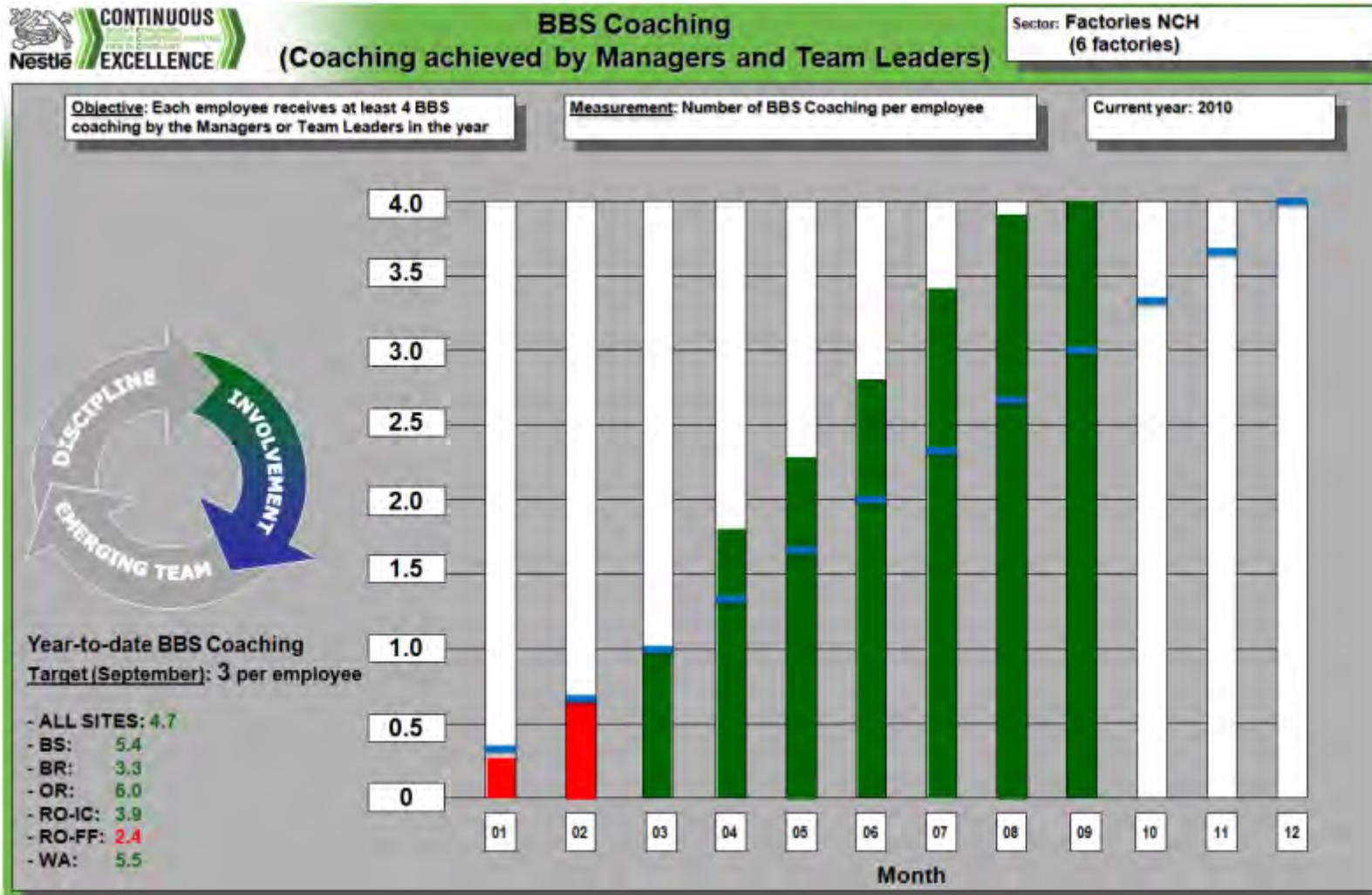


Action

Accord / Acceptation



# Etape 3 : Suivre le progrès des dialogues de sécurité comportementale



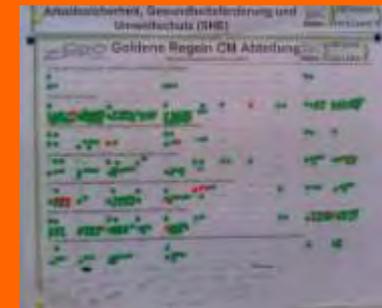
# Equipes émergentes => Orientées **EMPLOYEES**

- Chaque supérieur hiérarchique cascade la VISION et les missions de sécurité à son équipe
- L'équipe définit les valeurs partagées et s'assure qu'elles sont bien comprises par tous
- L'équipe définit les comportements critiques (règles d'or) propres à leurs activités
- L'équipe définit la façon de faire vivre les comportements critiques au sein de l'équipe
- L'équipe définit la façon de mesurer les comportements critiques et intégrer les mesures dans la revue opérationnelle quotidienne
- Le supérieur hiérarchique intervient au sein de l'équipe en tant que coach pour aider l'équipe à identifier et intervenir sur les comportements critiques observés

**But recherché :**

**AUTONOMIE de l'équipe dans la gestion de la sécurité**

*Mesurer le "BBS in TEAM"*



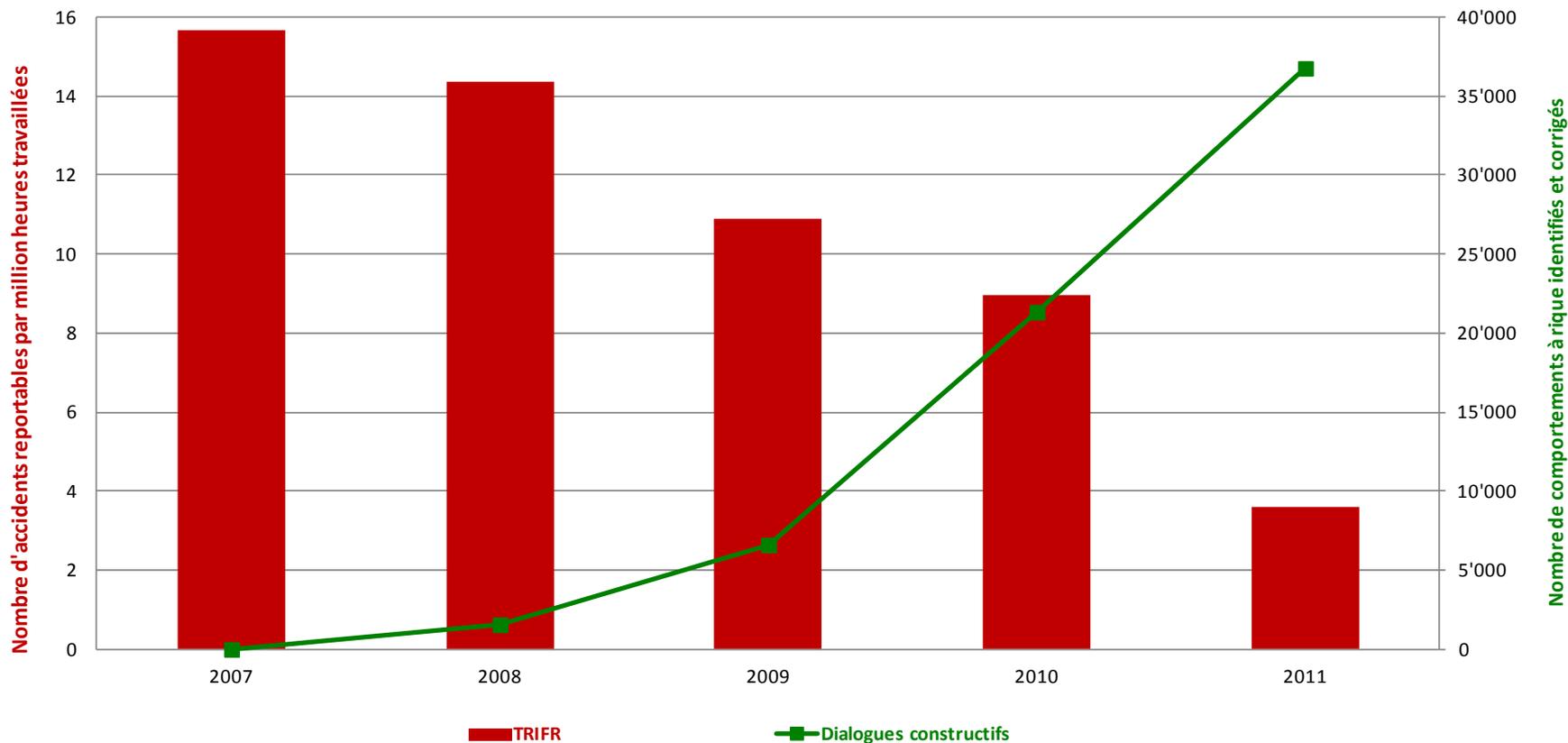
*Rendre les équipes autonomes*



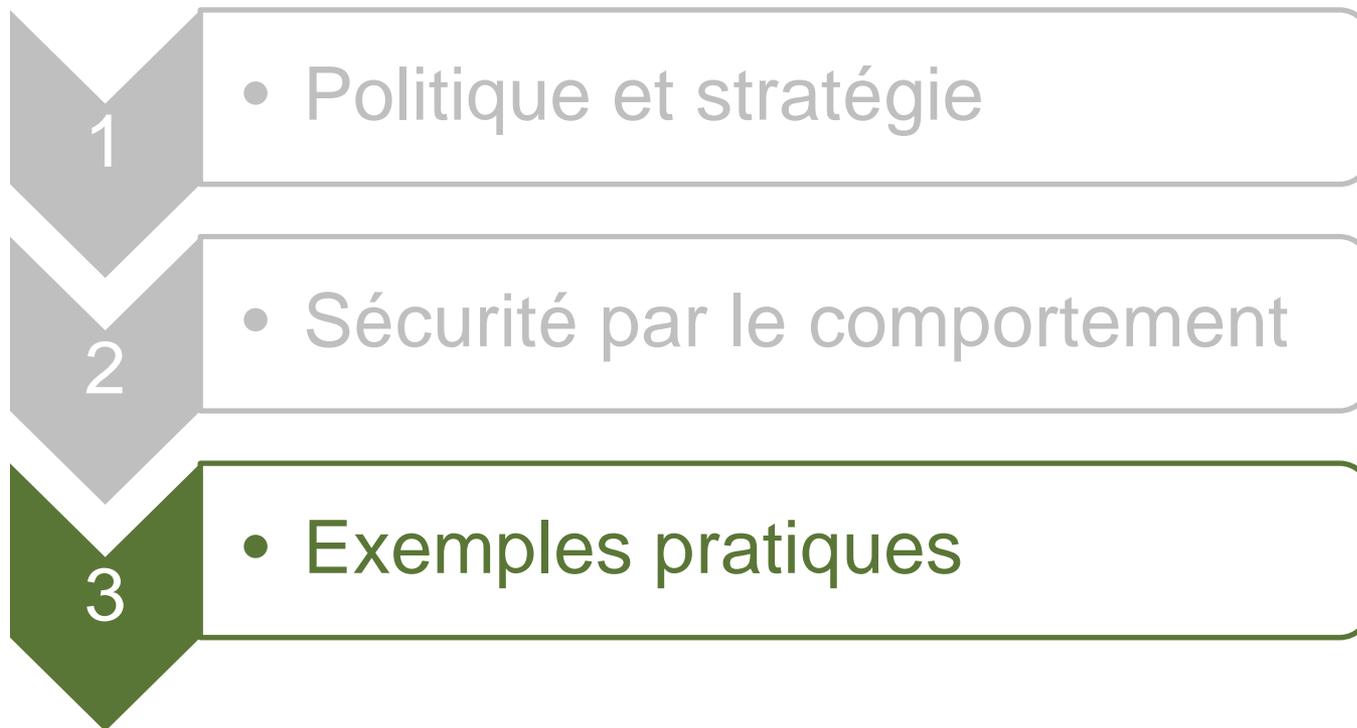


# Les dialogues constructifs influencent directement la réduction des accidents

**Taux de fréquence des accidents reportables (TRIFR)**  
**vs. Nombre de comportements à risque identifiés et corrigés**  
**Nestlé Suisse S.A.**



# »» Plan de la présentation



# Chacun respecte les règles



## Les 10 Règles d'Or Sécurité

- ✓ je tiens la main - courante
- ✓ j'utilise le cutter de sécurité approprié
- ✓ je mets les gants pour porter les palettes en bois
- ✓ je porte les équipements de protection individuelle adaptés
- ✓ je porte des lunettes de sécurité en cas de risque de projection
- ✓ j'informe mes collègues des règles de sécurité au poste de travail
- ✓ je travaille dans l'ordre... base de la prévention des accidents
- ✓ je ne mets pas les mains dans une installation sans l'arrêter
- ✓ je respecte les instructions de sécurité
- ✓ je connais le numéro d'urgence

basées sur les résultats des VCS et sélectionnées par les animateurs SHE



## Règles d'Or de la sécurité au travail

- 1. Se sentir concerné**  
Le collaborateur a le devoir de travailler en toute sécurité afin d'éviter les blessures pour lui-même, pour les collègues et les autres personnes.  
Aviser les problèmes possibles, avec immédiatement le 4444 de toute irrégularité ou risque de l'accident.
- 2. Être attentif**  
La plupart d'accidents sont évitables. Il faut rester vigilant continuellement face aux dangers.
- 3. Suivre les règles**  
Maintenir la place de travail sûre et ordonnée en tout le temps.  
Déloger les passages de tout obstacle.  
Ranger les câbles électriques et informatiques pour éviter les encombrements et les chutes.  
Utiliser la rampe en prenant l'escalier.  
Garder les numéros d'urgence et les chemins de secours toujours accessibles et connus en cas



# Le projet „LOTO“ (Sécuriser – Consigner) fut entièrement élaboré par l'équipe de maintenance



# La sécurité routière pour tous nos chauffeurs et représentants commerciaux



## Formation annuelle sur la sécurité routière



- Ceinture de sécurité attachée à tout moment pour chacun
- Soyez bien reposé
- Planifiez votre voyage
- Faites une pause toutes les 2 heures
- Restez calme, soyez courtois
- Pas d'alcool, pas de médicament altérant la concentration, pas de substance illicite
- Aucun appel téléphonique, ni SMS
- Pas de distraction (manger, boire, fumer)

Safe driving | Nestlé

# La sécurité chez les clients lors des tournées de livraison

## Procédure de coaching comportemental pour les chauffeurs



Nestlé Suisse S.A.  
Division Tiefkühlprodukte, Glace und FoodServices  
CH-9401 Rorschach



### CHECKLISTE POUR Accompagnement des Chauffeurs-Livreurs 2010 VTO

Marquer avec une croix, si le point ou le comportement est contrôlé, discuté et compris. S'il faut ajouter un complément ou remarque, s'il vous plaît ajouter celui-ci à la feuille supplémentaire.

#### Sécurité ( Comportements & Conditions)

- Connaissance des animateurs sécurité, leurs fonctions et tâches
- Les souliers de sécurité sont obligatoires
- Le chargement est sécurisé correctement et suit les directives
- Maniement correct dans des situations du stress
- Travail coordonné et concentré
- Porté les gants au chargement et au déchargement
- Porté les habits de protection (magasin) lors de la manœuvre (au CD)
- Sui de l'interdiction du téléphone portable dans la zone de déchargement
- Choix d'une position du parking sûre et adaptée à la manœuvre de déchargement
- Le chauffeur ne conduit pas avec un défaut de sécurité
- Mouvements effectués conformément par le C-VCH

#### Comportement de conduite (sc... Manière de conduire)

- Cabine propre & rangée; Fonctionnement correct du véhicule (sincteur / etc.)
- Rétroviseurs propres et réglés
- Port de la ceinture de sécurité
- Contrôle des pneus (pression à gaz, fonctionnalité)
- Contrôle des phares & verrous
- Manière de conduire propre
- Tenue des clients (sécurité écologique)
- Économie de carburant (de la caméra de recul)
- Respect des limitations de vitesse
- Éviter le plus possible les pertes de fret
- Pièces défectueuses ou approches dangereuses du camion inutilement
- Respect de l'angle mort, bien regarder avant
- Plateforme élévatrice horizontale
- Plaque élévatrice sous la rampe lors du chargement et déchargement
- Contrôle des pneus (pression d'air, profi)
- Température correct
- Heures de conduite et repos respectés

#### Comportement avec les clients

- Présentation soignée et propre
- Respect du FIFO lors de la mise en place (remplissage des congélateurs ou du service complets)
- Rendre le client attentif au niveau de sécurité / endroits dangereux evt. proposer des solutions

La signature confirme, que les informations sont comprises.

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Département : \_\_\_\_\_ Signature du supérieur direct : \_\_\_\_\_  
 Date : \_\_\_\_\_ Signature du collaborateur : \_\_\_\_\_



# L'implication directe des collaborateurs est la clé du succès



!!! Gefahren – Hände in die Maschine !!!



!!! Sicheres Umgehen mit Hubwagen !!!

Mit 0 Verlusten, 1 Team und 100% Einsatz gelangen wir ans Ziel



# Communiquer avec émotions :

## L'être humain reste le centre de nos préoccupations



«Maman, au travail prends soin de ta sécurité!»

La sécurité est une responsabilité individuelle!



«Papa, t'es irremplaçable alors ne te blesse pas»

La sécurité est une responsabilité individuelle!



### 5 bonnes raisons pour ne prendre aucun risque

# Communiquer avec émotions :

## L'être humain reste le centre de nos préoccupations

2008



2009



2010



La vache

**ZERO**  
ACCIDENT

de BROCC



2011

# Ne jamais omettre de célébrer tous ensemble les succès d'étape



**L'usine „Thomy“ de Bâle  
vient de fêter ses  
“1000 jours sans accident“**

# Le „Safety Award“ récompense chaque année un site



2007 ORBE



2008 BROU



2009 KONOLFINGEN



2010 RORSCHACH



2011  
BASEL

# Conclusion

- La sécurité par le comportement est un excellent moteur pour obtenir l'adhésion des collaborateurs
- L'implication de la Direction est la clé de la réussite
- La sécurité n'est pas uniquement une affaire d'experts ou de la technique
- C'est une démarche de changement, et non un but en soi
- Une bonne compréhension de la démarche est primordiale pour éviter les dérapages
- La sécurité, c'est avant tout un «état d'esprit»



# Utiliser la «Sécurité au travail» comme levier pour obtenir l'adhésion de tous



## Gains

- Autonomie et engagement des collaborateurs
- Gestion efficace du personnel
- Performance des équipes
- Qualité du travail

**ZERO ACCIDENT**  
=  
**ZERO PERTE**  
**ZERO DÉCHETS**

# Merci de votre attention

