



HEBDO

ORGANISER LA COMMUNICATION INTERNE EN SANTE SECURITE

La gestion de la santé sécurité s'appuie sur quelques principes à respecter avec rigueur : suivre la parution des informations réglementaires, trier, traduire ces informations en actes opérationnels internes, donner suite aux propositions d'amélioration, suivre et vérifier la bonne application.

Méthodologie

Étape 1 – Gérer les informations obligatoires nouvelles

À partir d'un système de veille permanent de l'évolution des réglementations :

- décider qui de l'animateur sécurité ou de l'encadrement lira et sélectionnera les informations venant des acteurs externes et partenaires ;
- définir les actions à mettre en application dans l'entreprise et fixer, en accord avec l'encadrement, des priorités en fonction des délais à respecter pour la mise en œuvre ;
- établir un plan d'action (ou intégrer ces actions dans le plan de prévention selon l'importance des changements que ces nouveaux textes impliquent).

Étape 2 – Transmettre les informations utiles et adaptées aux acteurs concernés

Après avoir transformé les informations en langage interne pour les rendre pratiques et opérationnelles, il est nécessaire d'en choisir les destinataires.

Transmettez les informations par les canaux hiérarchiques en demandant à l'encadrement de les compléter si besoin (explications orales, réunions de l'équipe). Cela peut aussi se traduire par de l'apprentissage au poste de travail selon le changement à mettre en place.

Assurez-vous que tous les acteurs concernés soient bien destinataires de l'information utile et qu'ils manifestent leur réception.

Ces informations descendantes doivent être verrouillées par une information verticale remontante, soit oralement lors d'une réunion hiérarchique, soit par support papier ou encore par accusé de réception informatique si vous êtes équipés de ce système.

Lors d'un envoi de documents personnalisés, chaque récepteur destinataire signe un accusé de réception qui circule et qui reviendra à l'émetteur des documents.

Pour l'encadrement, vous pouvez créer un guide intérieur spécifique individuel qui se constituera au fil du temps, sans oublier de faire des mises à jour : ne pas manquer de s'assurer de la bonne réception du destinataire avec une feuille d'emargement qui retourne à l'émetteur.

Affichage sur les tableaux réglementaires dans les locaux pour les documents collectifs complétés par du dialogue avec la hiérarchie de proximité.

Étape 3 – Favoriser le retour d'informations

Le personnel opérationnel est confronté dans ses actes quotidiens aux risques professionnels. Il doit pouvoir faire remonter les problèmes ou les difficultés qu'il rencontre, ainsi que les situations à risques auxquelles il est exposé lors de son travail.

Ces incidents sont souvent sans conséquence immédiate, mais si cela se renouvelle, la probabilité que cela se transforme en accident existe.

Souvent, ce retour n'est pas fait par manque de dialogue avec la hiérarchie directe ou faute de moyens pour s'exprimer ou, tout simplement à cause de la difficulté à trouver les mots pour décrire ce qui s'est passé.

Mettez en place des moyens simples pour récolter les informations et les suggestions.

Dans tous les cas, il faut donner une suite, qu'elle soit positive ou non à ces remontées d'informations en matière de santé sécurité si vous voulez créer une dynamique et poser les bases d'un véritable échange.

Un tableau dans l'atelier peut suffire : chacun peut noter son problème ou son idée pour en discuter ultérieurement au sein de l'équipe.

Vous pouvez aussi créer une fiche à remplir qui répond aux questions suivantes : que s'est-il passé ? Où ? Quand ? Comprenant un paragraphe « idées de solutions ». Le traitement de ces fiches peut être fait par la hiérarchie directe si c'est dans ses limites de décisions ou bien les fiches remontent au décideur concerné pour un traitement approprié : responsable, instances représentatives, etc.

S'il y a eu un accident, prenez un moment pour en discuter avec chaque équipe pour examiner si ce type d'accident peut se produire dans leur service ou atelier et si oui, cherchez des idées de solutions que vous pouvez faire remonter.

Étape 4 – Apporter des réponses aux actions préventives et correctives

Toutes ces remontées de suggestions doivent être examinées par l'encadrement de proximité directement concerné si les décisions sont de son ressort. Les cas plus importants ou qui ne peuvent pas être résolus par l'encadrement intermédiaire remontent par les canaux hiérarchiques au décideur concerné. Dans tous les cas, respectez un délai n'excédant pas 1 mois, sauf pour les cas faisant l'objet d'une réflexion ou une consultation des instances représentatives.

Notre conseil

Soyez vigilant et rigoureux

Si vous voulez maintenir l'efficacité de votre réseau de communication interne, tout dépendra de la volonté clairement exprimée de la direction et de l'encadrement d'activer le réseau et de la soutenir en prenant des décisions pour chaque suggestion réaliste.

En plus des résultats obtenus, vous aiderez à créer un esprit sécurité qui s'intégrera au comportement des acteurs au quotidien et favorisera leur implication dans la remontée d'information.