

Leadership en SST - Rétroaction

Unités administratives

Année

Service des ressources humaines
Direction santé, sécurité et mieux-être
Division de la prévention

Au menu

- ✓ Tour de table : Activité brise-glace (un mot : ce que vous reprenez)
- ✓ Rappel : Pourquoi cette formation?
- ✓ Observation / Rétroaction : un outil de plus...
- ✓ Pourquoi agir sur les comportements?
- ✓ La politique en SST de la Ville de Montréal
- ✓ Bilan des observations (mois de départ – mois fin de période 2017)
- ✓ Observations sur le terrain : Succès / Difficultés
- ✓ Rétroactions sur le terrain : Succès / Difficultés
- ✓ Rappel : Principales étapes de la rétroaction
- ✓ Pratique avec un scénario
- ✓ Trois facteurs de succès
- ✓ Retour sur le plan d'action personnel

Pourquoi cette formation?

POUR :

- ✓ Mieux exercer notre leadership en SST
- ✓ Mieux nous outiller pour jouer notre rôle respectif en SST
- ✓ Contribuer à l'atteinte de nos objectifs communs en SST
- ✓ Contribuer au développement d'une culture de prévention

Parce que la SST est le reflet le plus visible de notre façon de gérer

**Avez-vous présenté
la démarche à vos
employés?**

Politique en santé et sécurité du travail

Cette politique s'applique à toutes les unités administratives de la Ville de Montréal et à tous ses employés.

Énoncé de la politique

Les employés de la Ville de Montréal sont sa principale richesse et leur santé et leur sécurité au travail sont une priorité organisationnelle.

La Ville de Montréal considère que pour être efficace en matière de santé et de sécurité du travail, le partenariat avec ses employés et ses partenaires syndicaux est essentiel.

La Ville de Montréal s'engage à protéger la santé de ses employés et à assurer leur sécurité et leur intégrité physique au travail et, notamment, à :

- procurer un environnement de travail sain et sécuritaire pour tous ses employés;
- gérer les activités municipales de façon à se conformer aux lois et aux règlements en vigueur, aux politiques et encadrements de la Ville et aux conventions collectives de travail;
- faire preuve de leadership et de responsabilité en matière de santé et de sécurité au travail;

- intégrer les préoccupations de santé et sécurité au travail à tous les aspects de ses pratiques de gestion;
- favoriser le partenariat et susciter la collaboration de ses employés dans l'identification, l'évaluation, l'élimination et le contrôle des risques;
- favoriser l'implication de ses employés dans la recherche et la mise en place de solutions;
- sensibiliser régulièrement ses employés à adopter des comportements sécuritaires;
- établir, communiquer et faire respecter, avec la participation des employés, les règles et les méthodes de travail sécuritaires;
- soutenir le développement et l'implantation d'un système de gestion en santé et sécurité du travail, de programmes de prévention pertinents et de mécanismes d'amélioration continue, tendant vers l'application d'une norme reconnue telle que OHSAS 18001.

Responsable de l'application et du suivi

L'application de cette politique est encadrée par une directive émise par le directeur général sur les rôles, les responsabilités et la reddition de comptes en matière de santé et de sécurité du travail.

Tous les cadres de direction, gestionnaires et employés ont de faire le suivi de cette politique et d'en rendre compte par la voie hiérarchique.

Chaque directeur doit s'assurer que la Politique en santé et sécurité du travail est connue des employés et est affichée sur les lieux de travail.

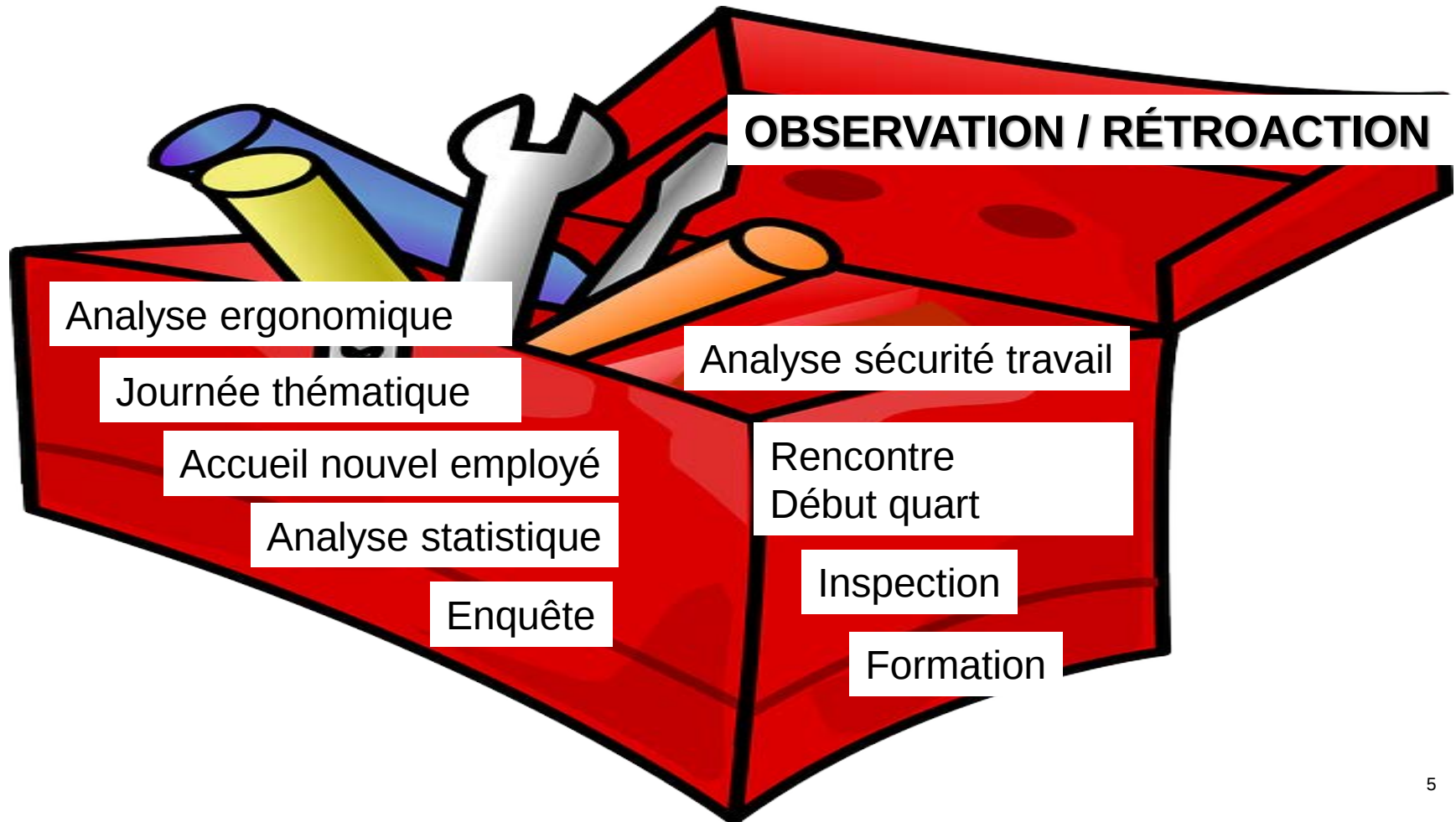
ADOPTÉE LE 10 OCTOBRE 2013

Sensibiliser régulièrement ses employés à adopter des comportements sécuritaires

Établir, communiquer et faire respecter avec la participation des employés, les règles et les méthodes de travail sécuritaires



Observation / Rétroaction : Activité de prévention à valeur ajoutée



Observations 2017 / Unités administratives

- ✓ Période : X
- ✓ X réalisés / Y planifiées
 - Cible pour les c/m : x observations/chaque
 - Cible pour le c/s : x observations + y coaching
 - Cible pour le c/d : x observations + y coaching
 - Cible pour directeur : x coaching
 - Cible pour intervenant : x coaching
- ✓ Avec les (Nbre = X)

Observations 2017 / Unités administratives

✓ X % des comportements conformes (X / Y)
⇒ **X félicitations**

① EPI : X conformes / Y observations

⇒ **non-conformité et suivi**

② Manipulation de sacs : X conformes / Y observations

③ Déplacements : X conformes / Y observations

④ Communications : X conformes / Y obs

⑤ Équipement entretenu : X conformes / Y observations

⑥ Méthode de travail : X conformes / Y observations

⇒ **non-conformité et suivi**



Partage de vos observations sur le terrain

Vos succès (Échanges sur les pratiques gagnantes)

Vos difficultés (Questions aidantes, trucs, etc.)



Partage de vos rétroactions sur le terrain

Vos succès (Échanges sur les pratiques gagnantes)

Vos difficultés (Questions aidantes, trucs, etc.)

Rappel : principales étapes de la rétroaction

- 1 **Être sensible à son non-verbal** : les attitudes se reflètent dans le non verbal.
- 2 **Créer la relation** (s'intéresser d'abord à la personne).
- 3 **Rapporter les faits observés ET si possible rendre compte de son ressenti** (s'exprimer au «JE»)
 - Par ex. : Je m'inquiète quand je te vois sans tes lunettes de sécurité
- 4 **Distinguer la personne de ses comportements.**
- 5 **Faire nommer les risques par la personne observée** (ex. : risque de tomber) ET **les conséquences** (ex. : blessure au dos)
- 6 **Sonder le pourquoi du comportement non-conforme ET chercher une solution ensemble**
- 7 **Valider si un suivi pourrait être utile** (pour voir si les solutions trouvées ensemble ont été applicables)
- 8 **Conclure sur une note positive** (remercier et exprimer son ressenti : expérience facile? difficile? etc.)

Rappel : questions-clés pour se sortir d'un cul-de-sac

Pour faire comprendre le risque

1. Que se passerait-il si l'imprévu survenait ? (Que....si....?)
2. J'aimerais que tu m'expliques ta compréhension de la procédure à suivre?
3. Quelle pourrait être la conséquence pour toi si....?

Pour identifier les barrières au comportement souhaité

4. Qu'est-ce qui t'empêche de suivre la méthode que tu viens de m'expliquer?
5. Pourquoi, si tu connais la procédure, est-il difficile pour toi de la suivre? Pourquoi, pourquoi....

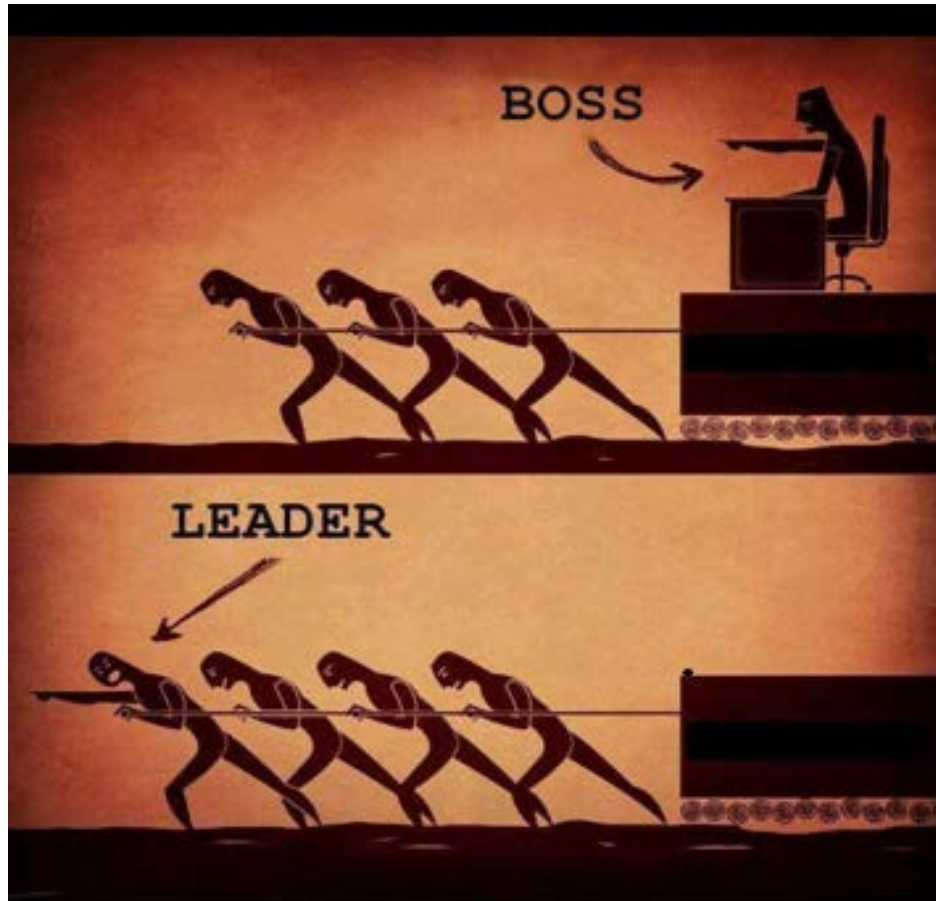
Pour trouver une solution acceptable par tous

6. Comment pourrait-on faire ce travail de manière plus sécuritaire? Comment....?
7. Connais-tu une manière plus efficace d'éviter que....?

Trois facteurs de succès

- ✓ **Dialoguer** (pas un monologue)
- ✓ **Être aidant** = un duo, pas un duel!
- ✓ **Intégrer** aux activités opérationnelles quotidiennes

Pourquoi cette formation?



Source: modernservantleader.com