



**François Boucher**  
B. Éd.  
Conseiller en SST

# Les TIC au service de la SST : le cas de Poka chez PG

**Drôle de titre, n'est-ce pas? Voyez la signification des acronymes dans l'encadré ci-contre. Pour ce numéro de *Convergence*, pour parler d'innovation, j'ai rencontré M. Pierre-Denis Faucher, responsable des ressources humaines chez Les Bois de plancher PG de Saint-Édouard-de-Lotbinière. Ce dernier est à la tête du projet d'implantation de l'application Poka dans son entreprise. Voici le résumé de l'entrevue.**

## **François Boucher – Comment l'idée d'implanter l'application multiplateforme Poka dans votre entreprise est-elle née?**

**Pierre-Denis Faucher** – En 2014, nous travaillions sur une importante démarche de formation par compagnonnage avec le programme d'apprentissage en milieu de travail d'Emploi-Québec (PAMT). Nous rédigeons de volumineux manuels de procédures (parfois jusqu'à 150 pages) pour chaque équipement de notre usine. Ces manuels allaient servir d'outils pédagogiques aux compagnons lorsqu'ils formeraient les apprentis. On s'est alors rendu compte que les manuels étaient sous-utilisés parce qu'ils étaient trop arides pour nos gens. Ce qui nous a alors découragés, car on avait investi beaucoup de temps à leur conception. C'est à ce moment que nous avons pris contact avec les fondateurs de l'application Poka, qui l'avaient implantée dans une entreprise de notre région, Groupe Leclerc<sup>1</sup>. Nous avons été séduits par l'outil. Nous étions persuadés qu'il arrivait à point nommé dans notre démarche de compagnonnage.

Nous avons fait le déploiement du programme Poka auprès de l'ensemble des employés en décembre 2015<sup>2</sup>. Nous avons mis à la disposition des employés 80 tablettes électroniques. Les superviseurs et les mécaniciens ont leur propre tablette, tandis que les opérateurs de jour et de soir sur les mêmes postes se partagent une tablette (cela importe peu qu'ils ne possèdent pas leur propre tablette, car on se connecte à Poka en tant qu'utilisateur unique). Le personnel de bureau, pour l'instant, peut accéder à Poka par son site Web. Nous aurions pu placer une tablette en partage par service, mais nous avons choisi que chaque employé de l'usine puisse avoir une tablette avec lui en permanence. Nous croyons que cette façon de faire aide notre personnel à s'adapter aux nouvelles technologies.

## **François Boucher – Comment utilisez-vous cet outil pour la santé-sécurité?**

**Pierre-Denis Faucher** – On peut définir Poka comme un réseau social d'entreprise, une sorte de mélange entre Facebook et YouTube, mais dans un contexte privé. Donc les contenus propres à notre entreprise y sont diffusés de façon confidentielle. L'outil améliore les communications parce qu'il permet un suivi en temps réel. C'est comme si tout le monde était assis autour de la même table tout le temps. Présentement, nous utilisons Poka de deux fa-

<sup>1</sup> Le Groupe Leclerc est chef de file dans la confection de biscuits et de barres collations en Amérique du Nord.

<sup>2</sup> Au moment d'écrire ces lignes, nous sommes en août 2016.

**TIC** : Technologies de l'information et de la communication. Expression utilisée pour désigner le domaine de la télématique, c'est-à-dire les techniques de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'Internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de produire et de transmettre l'information sous toutes ses formes : texte, son, photo, vidéo, etc. (source : Wikipédia)

**SST** : Ça, vous savez ce que c'est... SST pour *santé et sécurité du travail*.

**Poka** : Depuis 2014, le Groupe Createch propose une application multiplateforme (Web, mobile et tablette) nommée *Poka* et destinée à recueillir l'ensemble des données et procédures relatives à une entreprise, principalement à l'aide de photos et de capsules vidéo, et de les communiquer aisément en temps réel. (source : <http://www.groupecreatech.com/>)

**PG** : Les Bois de plancher PG inc. est une entreprise de 150 employés de la région de Lotbinière, en banlieue de Québec, qui fabrique des lamelles de plancher de bois franc massif prêtes à vernir, que ce soit en usine ou sur place une fois installées. (source : <http://www.pgmodel.com/>)

çons : en produisant du contenu sur un fil d'actualité et en créant des guides vidéo de formation pour chacun de nos équipements. Dans un proche avenir, nous pensons utiliser l'application pour nos inspections préventives.

**« C'EST COMME SI TOUT  
LE MONDE ÉTAIT ASSIS AUTOUR  
DE LA MÊME TABLE TOUT  
LE TEMPS. »**

## **François Boucher – À quoi sert le fil d'actualité?**

**Pierre-Denis Faucher** – Le fil d'actualité est un excellent outil de communication : n'importe quel employé peut y publier de l'information. En SST, il est utilisé pour trois raisons : soit un employé fait une demande d'amélioration à son poste de travail, soit quelqu'un découvre une situation dangereuse et demande à tous de cesser cette pratique, soit un membre de l'entreprise informe tout le monde d'une modification qui vient d'être apportée. Nous publions environ 80 nouvelles par semaine.

Voici quelques exemples :

- un employé publie une demande de modification d'équipement à son superviseur. Le superviseur répond en acheminant la demande à l'équipe des mécaniciens qui, eux, effectuent le changement et publient à leur tour pour le signifier;



- un employé rencontre un problème avec son équipement et publie sur le fil afin d'obtenir de l'aide;
- un employé publie une nouvelle après avoir constaté qu'une règle en SST n'a pas été respectée (dernièrement, un employé a publié une photo de palettes remplies de planches de bois qui ont été laissées dans une allée piétonnière);
- un employé indique qu'il apprécie un changement en SST (un opérateur a publié une photo de son visage pour dire qu'il trouvait les nouveaux clips protecteurs, conçus pour les lunettes de prescription, vraiment efficaces);
- un superviseur pratique la reconnaissance auprès de ses employés en publiant des mots d'encouragement pour le respect d'une nouvelle règle de sécurité.

Le fil d'actualité est signifiant autant pour les gens de production que pour les employés de bureau. Je remarque que les employés de bureau, tout comme moi, apprécient d'être au fait de ce qui se passe quotidiennement sur le plancher. Cela contribue au sentiment d'appartenance. Eux aussi publient sur le fil d'actualité. Par exemple, les gens des ventes le font pour féliciter les travailleurs lors de nouveaux contrats.

### François Boucher – À quoi servent les guides vidéo de formation?

**Pierre-Denis Faucher** – Un aspect de l'outil que j'apprécie beaucoup est la possibilité de réaliser des guides vidéo de formation. Chaque équipement dans l'usine a sa page de profil dans Poka. Celle-ci comprend des capsules vidéo dans lesquelles on explique comment effectuer telle ou telle opération. Ces guides contribuent à l'excellence de nos formations. Grâce à ces guides, on a plus de facilité à intégrer les travailleurs, et les délais de formation sont raccourcis. Ils aident à structurer le travail des compagnons et peuvent aussi être consultés par les travailleurs à la suite de leur formation. Ils nivellent les connaissances facilitant ainsi la polyvalence de nos employés. De plus, chaque capsule vidéo tient compte de la sécurité. Denis, notre ressource en SST, valide si le contenu des capsules respecte nos standards en santé-sécurité. Si une lacune est observée (absence d'ÉPI, procédure non suivie, etc.), cette partie de la vidéo doit être retravaillée.

Prenons par exemple la délignieuse 100 hp. Pour cet équipement, nous avons 17 guides vidéo. Deux de ceux-ci portent sur le cadenasage. Le principe est simple, un de nos opérateurs est filmé expliquant, étape par étape, dans les moindres détails, comment cadenasser cet équipement. On voit où sont les arrêts d'urgence, où sont les sectionneurs de courant, comment faire pour cadenasser un dispositif d'isolement d'une source d'énergie, comment réaliser le test de démarrage, etc. Ces guides vidéo, en plus de nos fiches conventionnelles de cadenasage, contribuent énormément à la sécurité de nos travailleurs.

### François Boucher – Vos employés ont-ils facilement adopté Poka?

**Pierre-Denis Faucher** – Lorsque nous avons lancé le programme, nous avons formé nos gens. Ils ont appris comment consulter le fil d'actualité et comment publier de l'information (texte, photo et vidéo). Pendant les cinq premiers mois, nous n'avions pas de personnes ressources pour accompagner nos employés. Malgré nos excellentes formations, il reste que dans l'application au quotidien, certains ont besoin d'accompagnement. C'est normal, tous n'étaient pas au même niveau de compétences technologiques au départ. Certains ont déjà une tablette ou un ordinateur à la maison, d'autres n'ont jamais utilisé ces outils.

Au début de l'été, nous avons embauché deux étudiantes à temps plein comme accompagnatrices, Cathy et Esther. Elles ont aussi pris en charge la réalisation des guides vidéo de formation. Nous avons vécu un immense effet d'accélération de l'innovation depuis leur arrivée, et ce, autant en ce qui concerne le niveau d'adaptation des employés à Poka qu'en ce qui concerne la production des capsules vidéo. Je conseille d'ailleurs à qui veut implanter Poka dans son entreprise de se doter d'une personne ressource à temps plein durant la phase de démarrage. Parce qu'au début, cela représente beaucoup de travail!

Toujours concernant le soutien des utilisateurs, soulignons un aspect intéressant de Poka : nous sommes capables de voir le taux de fréquentation des personnes. Par exemple, si nous constatons qu'une personne ne

suite à la page 8 ►

s'est pas connectée une seule fois en une semaine, notre personne ressource ira la rencontrer pour lui offrir de l'aide, lui demander de commencer par des choses simples comme consulter le fil. Nous visons l'autonomie chez l'ensemble des employés.

Nous avons aussi remarqué que les superviseurs et les mécaniciens ont beaucoup d'impact sur l'adaptation des travailleurs. Un superviseur qui encourage ses employés à publier leurs demandes sur le fil aura des employés enclins à utiliser l'outil. Un mécanicien qui donne une réponse dans la journée même à l'employé qui a publié, cela va aussi contribuer à ce que l'employé publie par la suite.

Finalement, nous avons mis en place un comité Poka et, chaque lundi, les membres se rencontrent. Ils discutent des écarts aux modes opératoires vécus durant la semaine. Par exemple, si un mécanicien a effectué une modification sur un équipement et qu'il a oublié de l'inscrire sur le fil d'actualité, nous allons lui demander de le faire et de porter attention à l'avenir.

### **François Boucher – On dit de l'application Poka qu'elle contribue à améliorer la cohésion dans l'entreprise. Cela correspond-il à ce que vous vivez?**

**Pierre-Denis Faucher** – L'utilisation de Poka crée une véritable collaboration entre les équipes de travail. Rien de mieux qu'un exemple pour l'expliquer. Sur le quart de soir, un employé fait une demande de réparation à son superviseur sur le fil d'actualité : les paquets de bois ne s'immobilisent pas à son poste de travail alors qu'ils devraient le faire. Un mécanicien du même quart répond à cet employé sur le fil qu'il va faire une modification en déplaçant un capteur sur l'équipement. Le lendemain, un mécanicien du quart de jour consulte le fil et voit cette nouvelle SST ainsi que la réponse du mécanicien de soir. Le mécanicien du quart de jour, plus expérimenté dans cette entreprise, avait, par le passé, déjà fait la modification envisagée par le mécanicien de soir et cela avait occasionné d'autres problèmes. Par la suite les mécaniciens de jour et de soir ont travaillé de pair pour une solution optimale. Cet exemple démontre qu'on peut faire tomber le mur entre le quart de jour et le quart de soir dans une entreprise. Sans Poka, le mécanicien de soir aurait probablement fait la réparation telle que proposée initialement et aurait rencontré les mêmes problèmes que le mécanicien de jour il y a quelques années.



M. Pierre-Denis Faucher, responsable des ressources humaines, à la tête du projet d'implantation de l'application Poka chez Les Bois de plancher PG inc.

On a aussi remarqué une plus grande collaboration entre les services de production et la maintenance. Lorsqu'un opérateur fait une demande de modification à son superviseur, le mécanicien voit automatiquement la demande sur le fil. Il n'y a plus d'intermédiaires et tout le monde est au courant. L'opérateur sait que sa demande ne sera pas oubliée. Très souvent, dans un délai de quatre heures, une réponse sera donnée par la maintenance sur le fil. Cela améliore beaucoup la communication et diminue l'incertitude et l'insatisfaction. Le fait de faire preuve de transparence dans l'avancement d'un projet, le plus minime soit-il, fait toute la différence. Cela facilite beaucoup le cycle d'amélioration parce que les employés se sentent écoutés, savent qu'il y a un suivi et voient les réalisations.

### **François Boucher – Tout semble rose avec Poka. N'y a-t-il pas de hic?**

**Pierre-Denis Faucher** – Poka est un outil qui est en constante évolution. Des changements sont souvent apportés dans l'application et demandent alors de travailler plus fort en accompagnement. Depuis que nous avons adopté l'application en décembre 2015, il y a eu une bonne dizaine de mises à jour et plusieurs nouvelles fonctionnalités ajoutées. Le bon côté est le suivant : l'application s'améliore constamment, mais cela nous donne plus de travail de soutien envers nos employés qui doivent s'adapter aux nouveautés. Cela étant dit, je tiens à mentionner que les gens de Poka sont à l'écoute de nos suggestions et de nos commentaires.

### **François Boucher – Qu'arriverait-il si vous mettiez fin à Poka?**

**Pierre-Denis Faucher** – Si on mettait fin au programme, il y aurait des mécontents. Je pense à Michael, notre coordonnateur de maintenance, qui me disait récemment recevoir 50 % de moins d'appels de fausses urgences depuis Poka. Les demandes lui arrivent sur le fil et il est en mesure de les prioriser et de mieux organiser son travail. L'équipe de maintenance serait probablement la première à se plaindre si on abandonnait cet outil.

Les employés de production seraient aussi très déçus, car ils sont habitués à pouvoir publier leurs demandes et rapidement recevoir de la rétroaction.

Enfin, même les gens du management seraient déçus parce qu'ils ont le pouls de l'usine, ils sont informés de ce qui passe en continu, ce qu'ils n'avaient pas avant Poka. Quand tu as goûté au partage d'information en temps réel, quand tu sais ce qui se passe sur le plancher, cela crée une dépendance... et tu ne peux plus t'en passer par la suite!

Je remercie M. Pierre-Denis Faucher pour avoir répondu à mes questions sur l'utilisation de Poka dans son milieu de travail.

Comme vous le savez, j'aime promouvoir les meilleures pratiques et les innovations en santé-sécurité. Communiquez avec moi pour me faire part de vos expériences gagnantes. Qui sait? Vous pourriez faire partie des pages de la prochaine édition de *Convergence*!