



Josette Boulé
B.A.A., CRHA

Une démarche d'accueil et d'intégration pour réduire la courbe d'apprentissage et favoriser la SST

Jeld-Wen of Canada, entreprise du secteur de la fabrication de portes et de fenêtres, a mis sur pied une démarche structurée d'accueil et d'intégration des jeunes et des nouveaux travailleurs. Cette entreprise s'illustre par une démarche qui ne se limite pas seulement à l'apprentissage du travail à accomplir. Elle vise l'intégration de pratiques de travail sécuritaires et le développement des compétences de la main-d'œuvre. S'il est possible d'y voir que les investissements peuvent être importants, il importe de réaliser qu'ils entraînent des bienfaits considérables quant à l'attrait de la main-d'œuvre, la diminution du taux de roulement et, bien entendu, la performance en santé et sécurité. M. Sébastien Lessard, préventionniste, nous propose de partager leur cheminement, qui a permis de bâtir un programme d'accueil et d'intégration des nouveaux travailleurs.

L'ÉTAT DE LA SITUATION

L'usine Jeld-Wen de Saint-Appollinaire est un fabricant de portes et de fenêtres en vinyle. À cause de la nature des produits fabriqués et de l'importance de la demande au printemps et en été, elle subit des variations importantes du nombre d'employés. En effet, si, en basse saison, elle emploie de 100 à 120 travailleurs, ce nombre augmente à environ 250, de la fin mars jusqu'au mois de novembre. Quels sont les défis des ressources humaines et de la santé-sécurité? Recruter, chaque année, un grand nombre de travailleurs, afin de pourvoir une cinquantaine de postes, les former, tout en s'assurant d'une courbe d'apprentissage rapide, voir à ce qu'ils intègrent les pratiques de travail sécuritaires et les inciter à revenir d'année en année.

LES BESOINS DES NOUVEAUX

Le travail réalisé par les nouveaux est très diversifié. Les équipements de production et les outils utilisés sont nombreux et comportent des risques qui doivent être contrôlés, à l'aide de pratiques de travail sécuritaires. Il y a, en outre, une chambre à peinture et beaucoup de tâches de manutention. Le défi est d'initier les nouveaux employés, dont plusieurs sont des jeunes d'environ 20 ans, à un environnement, à des équipements et à des outils de travail qu'ils ne connaissent pas du tout.

FAIRE LE PONT ENTRE LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

CHOISIR DES FORMATEURS ET CRÉER DES OUTILS D'INFORMATION

En vue de répondre aux besoins de formation, Jeld-Wen a deux formateurs à temps plein : un sur le quart de jour, et un autre sur le quart de soir. Ils veillent à faire le pont entre les activités d'accueil et l'intégration, en collabo-

ration avec les contremaitres. Ils sont responsables des contenus des formations, et de leur transmission. Aussi, ils réalisent divers audits et vérifient que les nouveaux maîtrisent bien les connaissances et les méthodes de travail. Ces formateurs constituent des atouts précieux pour les contremaitres. Ces derniers savent qu'ils peuvent compter sur eux dans les périodes plus occupées.

LES DEUX ÉTAPES DU PROGRAMME D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION

1) L'accueil et la présentation de l'entreprise

Dès la première journée de travail, le programme prévoit de faire connaître l'entreprise, ses politiques et les règles de base applicables à tous.

Exemples de points vus :

- programme de parrain-entraîneur
- étapes de suivi des nouveaux employés et qualifications requises
- comité environnement
- programme d'aide aux employés
- documents à remplir pour la paie
- explication de l'horaire de travail
- rétrospective des politiques de l'entreprise
- présentation des statistiques des lésions professionnelles de l'année précédente
- ateliers santé et sécurité du travail
- rencontre de l'équipe de travail

Les nouveaux employés reçoivent une paire de lunettes de sécurité. De plus, l'employeur s'assure qu'ils portent bien leurs bottes de sécurité, qu'ils ont dû se procurer avant leur première journée de travail, conformément aux exigences. Puis, une tournée des lieux est réalisée afin qu'ils se familiarisent avec l'environnement de travail et les activités de production.

2) La formation

Chaque nouvel employé est appelé à suivre neuf blocs de formation exclusifs à la santé-sécurité, sous la forme d'ateliers animés par les formateurs.

Les neuf modules de formation de Jeld-Wen portent sur :

1. les équipements de protection individuelle (ÉPI)
2. le travail avec les petits outils
3. la prévention des troubles musculosquelettiques
4. la méthode d'analyse ergonomique des postes de travail
5. la procédure en cas d'accident et d'évacuation
6. le SIMDUT
7. les tâches de manutention de charges lourdes
8. la sécurité des piétons
9. le cadénassage

Chacun de ces modules vise à faire connaître, au nouvel employé, tous les aspects importants liés à son travail. Ils lui permettent de se familiariser avec les lieux de travail et les équipements. Les travailleurs de Jeld-Wen sont également appelés à utiliser une multitude de petits outils : fusil à scellant ou à colle chaude, brocheuse, visseuse, scie radiale, etc. Pour s'assurer d'une utilisation sécuritaire, les formateurs les renseignent sur toutes les particularités de ces équipements : crans d'arrêt, arrêts d'urgence, méthodes de positionnement optimales, entretien requis, procédures de cadenassage. Ils leur enseignent aussi comment agir s'ils constatent une défectuosité.

Considérant l'importance du travail de manutention, les formateurs veillent à ce que chaque nouvel employé, appelé à utiliser divers types de charriots de manutention, en connaisse bien les particularités. À cette fin, des spécifications sur l'utilisation sécuritaire des charriots ont été mises à la disposition du personnel. Les formateurs s'assurent aussi que chacun sache lire l'information sur ceux-ci et utilise le charriot approprié à la pièce à déplacer, de façon sécuritaire.

Le nouvel employé est avisé de l'importance de la préparation avant de soulever une charge. De plus, il est invité à demander de l'aide, au besoin, et à aider le collègue appelé à déplacer une charge trop lourde pour être manipulée par une seule personne.

L'employé, une fois qu'il a complété sa formation, connaît les risques liés à ses tâches. Il est en mesure d'expliquer de quelle façon ses ÉPIS – ou les différentes méthodes de travail sécuritaires de l'entreprise – le protègent. Il est également sensible à ses obligations en SST, et sait à qui il peut se référer lorsqu'il a des questions ou des doutes sur la façon d'exercer son travail.

Les formateurs lui présentent également la procédure à suivre en cas d'accident, en précisant l'importance que chaque lésion soit déclarée et notée dans le registre des accidents. On lui présente les secouristes et indique les endroits où les trousseaux sont disponibles. La procédure d'évacuation est vue en détail, soit : à quel moment il importe de déclencher une alarme, quoi faire alors, où sortir et la localisation du point de rassemblement.

ON DISCUTE RÉGULIÈREMENT DE NOUVEUX CAS D'INCIDENT ET D'ACCIDENT

LE SUIVI DE LA FORMATION

Chez Jeld-Wen, les employés font l'objet d'audits en SST. On discute aussi régulièrement de nouveaux cas d'incident et d'accident pour voir ce qui aurait pu être évité, et renforcer les règles et les méthodes de travail sécuritaires.

POUR UN PROGRAMME COMPLET

Des outils de références et d'information ont été développés pour aider les travailleurs dans leurs tâches. Il est donc aisé de prendre un travailleur sans expérience et de lui apprendre son travail, de façon sécuritaire, tout en rencontrant les standards attendus.

LES DÉFIS

La santé-sécurité constitue un enjeu prioritaire pour Jeld-Wen. Elle désire s'assurer que les nouveaux soient bien formés, mais également que les anciens maintiennent des pratiques de travail sécuritaires.



De gauche à droite : M. Jasen Legare, formateur, M^{me} Monique Therriault, formatrice, et M. Sébastien Lessard, préventionniste

Un de ses objectifs est d'étendre le rôle de parrain-entraîneur à un nombre toujours plus grand de travailleurs. Elle veut également favoriser les habiletés de *coaching* et les rétroactions régulières entre les travailleurs. Jusqu'à maintenant, les employés perçoivent le rôle de parrain-entraîneur positivement. Ceux qui reviennent, d'année en année, savent qu'ils vont faire l'objet d'observations sur les lieux de travail. Celles-ci sont perçues comme un geste d'entraide et d'amélioration continue, la relation est établie et l'observation s'effectue de façon respectueuse.

EN CONCLUSION

Toute entreprise qui désire bâtir une culture positive en SST devrait structurer sa démarche d'accueil et d'intégration des nouveaux employés. Saurez-vous, comme Jeld-Wen, relever ce défi et, surtout, profiter des avantages? ■

Vous prévoyez engager des jeunes. Afin de vous faciliter la tâche, savez-vous que le Centre patronal offre la formation Jeunes et nouveaux : bien les accueillir et les former?

Cette formation permet de :

- bien identifier les besoins de formation des jeunes en santé-sécurité
- clarifier les obligations légales
- bâtir un programme d'accueil et d'intégration
- dresser un plan de formation en SST
- développer des habiletés de formateur

Vous en retirerez de nombreux profits! Consultez le www.centrepatronalsst.qc.ca.