



Dominique Beaudoin
B.A.
Conseillère en SST

LES AMBASSADEURS SST CHEZ SOPREMA : MULTIPLIER LES EFFORTS EN PRÉVENTION!

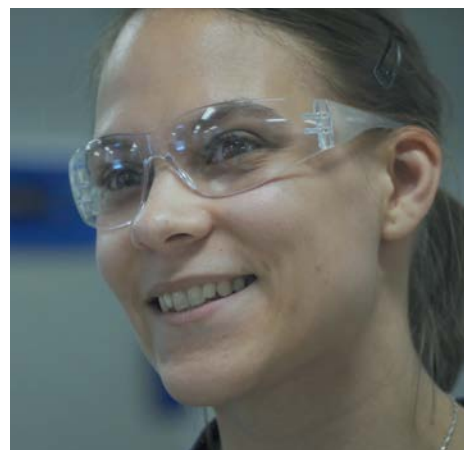
Parmi vos employés, avez-vous des leaders positifs? Des personnes pour qui, travailler sécuritairement, fait partie de leurs mœurs? Chez SOPREMA, ces employés ont été approchés pour faire partie du programme des ambassadeurs en santé et sécurité du travail (SST). Nous nous sommes rendus sur place pour en savoir plus sur le rôle des ambassadeurs, leurs outils, leurs défis, leurs principales sources de motivation et leurs succès!

Au printemps 2018, lorsque je suis allée donner le cours « Identifier et contrôler les risques en milieu de travail », dans le cadre du programme de formation des ambassadeurs SST, j'ai compris qu'il y avait quelque chose « d'électrique » dans l'air chez SOPREMA. J'y ai rencontré des superviseurs et des employés passionnés qui avaient le goût de partager leurs connaissances et d'en acquérir de nouvelles. Des gens prêts à aider leurs employés ou leurs collègues de travail à préserver leur santé et leur intégrité physique. C'est également dans le but de produire des capsules vidéo au sujet des ambassadeurs SST que mes collègues, François Boucher, conseiller en SST, et Josette Boulé, alors directrice au développement des programmes, ont rencontré les employés de SOPREMA l'automne dernier. Je partage aujourd'hui avec vous le résultat de ces rencontres et le récit d'une histoire à succès : le programme des ambassadeurs SST de SOPREMA!

VOICI LES AMBASSADEURS SST RENCONTRÉS À L'UNE DES USINES DE DRUMMONDVILLE



Marie-Claude Fontaine, conseillère en santé-sécurité et environnement depuis 20 ans. Elle pilote le dossier prévention au niveau de deux usines de Drummondville comptant environ 200 employés. Elle s'occupe également de l'usine de Richmond, qui compte une dizaine d'employés.



Eveline Déry, technicienne de laboratoire pour le contrôle de la qualité depuis quatre ans.

À PROPOS DE SOPREMA

SOPREMA est une entreprise manufacturière qui se spécialise dans la fabrication de produits d'étanchéité, d'isolation, de végétalisation et d'insonorisation pour les domaines de la toiture, de l'enveloppe du bâtiment et du génie civil. Présente dans plus de 90 pays, SOPREMA s'est implantée au Canada en 1978. Elle embauche plus de 650 personnes dans ses usines et bureaux des ventes à travers le Canada.



Luc Martimbeault, cariste à la réception des matières premières et responsable des inventaires. Il est le délégué syndical principal chez SOPREMA et cumule 35 ans d'ancienneté.

QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME DES AMBASSADEURS SST?

UNE IDÉE DE LA HAUTE DIRECTION

Le programme est né d'une idée de la haute direction il y a environ trois ans. Les taux d'accidents étaient constants, sans diminution significative depuis les dernières années. L'entreprise était à la recherche d'un moyen d'amélioration continue. De là est venue l'idée de multiplier les gens qui pouvaient contribuer à améliorer la culture en santé et sécurité dans l'entreprise.

Chez SOPREMA, tous les superviseurs reçoivent des formations afin d'assumer leur leadership en santé et sécurité et sont ainsi, des ambassadeurs SST. Cependant, bien qu'ils interviennent auprès de leurs employés pour faire de la sensibilisation par rapport aux risques, Marie-Claude Fontaine, conseillère en

SUITE À LA PAGE 10 ►

SUITE

santé-sécurité et environnement, nous explique qu'ils ne peuvent être aussi présents sur le plancher qu'un employé de leur équipe. C'est pour cela qu'ils encouragent les employés à devenir eux également des ambassadeurs SST.

Le programme consiste donc à désigner, sur tous les sites et sur chaque quart de travail, un employé et un gestionnaire par département qui ont particulièrement à cœur la santé et la sécurité.

QUEL EST LE RÔLE D'UN AMBASSADEUR SST?

VEILLER À CE QUE TOUT SE PASSE BIEN

Eveline Déry, technicienne de laboratoire au contrôle de la qualité, perçoit son rôle d'ambassadrice SST comme suit : « Les dangers, je les vois de très près. Je suis là pour épauler mes collègues de travail et pour veiller à ce que tout se passe bien sur le plancher. J'opte pour une approche fraternelle. Les employés ambassadeurs SST ne sont pas en position d'autorité, nous sommes tous sur le même pied d'égalité. Il est question de relever ce qu'on observe; si par exemple une personne ne porte pas ses gants, je lui mentionne qu'elle pourrait se blesser. On veut simplement faire de la prévention. »

INFLUENCER SES COLLÈGUES DE TRAVAIL

Garder ses réflexes aiguisés pour préserver sa santé et sa sécurité et veiller sur celle des autres est un travail de tous les jours, comme le souligne Eveline Déry : « On passe devant un danger puis on ne le voit plus tellement on y est habitué. Comme ambassadeur, on se dit qu'il y a toujours quelque chose qui doit être amélioré sur la ligne de production, dans le laboratoire, dans l'entrepôt, etc. Nous sommes très alertes à cet égard. Depuis que le programme est en place, les gens sont un peu plus attentifs aux dangers présents dans l'usine et ils sont encouragés à venir nous en parler. »

Également, les ambassadeurs SST ne peuvent être partout à la fois. Eveline Déry précise à cet effet qu'il faut éveiller la conscience de l'ensemble du personnel. Chacun doit veiller à sa propre sécurité et à celle des autres, car, en fin de compte, la situation idéale pour l'entreprise serait que tous les employés deviennent des ambassadeurs.

AIDER LA DIRECTION À ÊTRE PROACTIVE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

Les ambassadeurs veillent à ce que les situations dangereuses soient signalées rapidement afin d'apporter les correctifs nécessaires, avant que ne survienne un accident. Les observations sur le terrain en lien avec des sujets sensibles comme la conduite du chariot élévateur, le nettoyage à l'air comprimé ou l'utilisation des couteaux, permettent d'orienter les besoins en matière de sensibilisation et de formation auprès des employés.

QUELLE FUT LA RÉACTION DES EMPLOYÉS LORSQU'ILS ONT ENTENDU PARLER DU PROGRAMME?

Le défi était que les employés saisissent bien la nature du rôle des ambassadeurs : « Au départ, nous leur avons précisé que les ambassadeurs sont des personnes qui parlent de prévention, qui identifient les dangers, qui évaluent les risques et qui font la promotion de la santé-sécurité. On leur a mentionné qu'on leur apporterait les connaissances nécessaires pour le faire. Cela a donc été bien perçu, et après la première année, ils ont constaté que le rôle d'ambassadeur n'était pas celui d'une police. », relève Marie-Claude Fontaine.

QUELLES ONT ÉTÉ LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES POUR L'IMPLANTATION DU PROGRAMME?

« Recruter des gens sur chaque quart de travail n'était pas facile », mentionne Marie-Claude Fontaine. « Certaines équipes démontraient moins d'intérêt, car elles ne savaient pas dans quoi elles s'embarquaient. Toutefois, les ambassadeurs qui se sont lancés étaient très actifs et en parlaient positivement. Le fait de recevoir des formations était motivant pour eux; les gens souhaitent en apprendre plus sur la SST. Je pense que cela a amené d'autres personnes à vouloir embarquer dans le mouvement », ajoute-t-elle.

QU'EST-CE QUE ÇA PREND POUR ÊTRE UN AMBASSADEUR SST?

DES QUALITÉS PERSONNELLES

Les employés doivent être motivés et souhaiter apprendre. Marie-Claude Fontaine remarque que bien souvent, les employés désirant s'investir comme ambassadeur ont d'entrée de jeu un intérêt

personnel envers la santé-sécurité ainsi qu'une grande notion de respect envers leurs collègues.

DES FORMATIONS

Dans le cadre du programme, ces employés reçoivent annuellement deux à trois formations, qui s'ajoutent à l'ensemble des formations qui sont offertes aux employés en matière de santé-sécurité. Les ambassadeurs reçoivent des formations pointues par rapport à la prévention des coups de chaleur, l'ergonomie, la manipulation des produits chimiques, la prévention des incendies, etc.

DES OCCASIONS D'ÉCHANGES

Des rencontres sont organisées quelques fois par année dans chaque usine ainsi qu'entre les usines. Il s'agit d'occasions d'échanges entre les directeurs d'usine, Marie-Claude Fontaine, les superviseurs et les employés ambassadeurs SST qui en profitent pour faire le point sur les sujets d'intérêt en matière de prévention. C'est aussi un moment pour se ressourcer afin d'y puiser de bonnes idées pouvant être transposées dans d'autres usines et être tenu au courant de ce qui se passe dans les autres départements.

QU'EST-CE QUI EST LE PLUS APPRÉCIÉ DU PROGRAMME?

« Ce que j'aime, c'est qu'il y a des agents de prévention un peu partout et sur tous les quarts de travail. Ils m'aident à faire mon travail; c'est une petite équipe de santé-sécurité bien déployée. Ils sont sur le terrain, connaissent les risques et veillent à ce qu'ils soient corrigés pour améliorer les situations de travail. C'est pour cela que l'idée est magnifique », témoigne Marie-Claude Fontaine.

Quant à elle, Eveline Déry souligne l'avantage d'être plus d'une personne à voir les dangers potentiels. « Quand un outil est cassé par exemple et qu'un employé continue de l'utiliser en se disant qu'il est encore *correct*, je ne me sens plus comme la



Rencontre des ambassadeurs SST des usines et laboratoires de Drummondville et de Richmond.

personne paranoïaque qui met des bâtons dans les roues en lui disant qu'il risque d'avoir un accident. Je sais que les ambassadeurs SST et moi nous pensons de la même façon et que les actions sont prises pour régler les situations à risque. »

« J'aime le fait d'avoir plusieurs formations et réunions qui ont lieu assez régulièrement, pour se tenir à jour. L'entreprise cherche à impliquer plus de gens dans le programme, et on se sent bien avec ça », indique Luc Martimbeault.

EST-CE QUE LE PROGRAMME AIDE À RESPONSABILISER LES EMPLOYÉS EN SST?

Les employés sont plus à l'écoute et veillent les uns sur les autres. Le fait d'avoir des ambassadeurs les encourage à toujours garder l'aspect santé et sécurité en tête et à en faire un peu plus. Un employé sera moins gêné d'avertir son collègue de travail s'il ne porte pas son équipement de protection individuelle. « Tout le monde embarque dans le bateau, puis on se serre les coudes pour qu'il n'y ait pas d'accidents! », souligne Luc Martimbeault.

QU'EST-CE QU'IL FAUT FAIRE POUR QUE LE PROGRAMME FONCTIONNE BIEN?

Eveline Déry mentionne qu'il faut constamment passer les mêmes messages : les mesures préventives ne sont pas une barrière empêchant de faire son travail, il faut plutôt les voir comme un moyen à prendre pour continuer de profiter de la vie. « Il faut que chacun arrive le soir chez soi et puisse faire ce qu'il aime. Je serais désolée d'entendre quelqu'un dire qu'il ne pourra pas jouer au hockey parce qu'il a mal au dos ou qu'il adore cuisiner, mais qu'il a trop mal au poignet pour le faire. »

De plus, il faut être rigoureux en maintenant les formations et les rencontres et corriger les situations problématiques soulevées par les ambassadeurs. Il faut éviter qu'il y ait perte de motivation.

Une des demandes des ambassadeurs fut d'ailleurs d'améliorer la formation à l'embauche des nouveaux employés. Depuis janvier 2019, ces derniers reçoivent 3,5 jours de formation, comparativement à une seule journée auparavant. Entre autres, le volet pratique lié à la conduite des chariots élévateurs a été bonifié.

QU'EST-CE QUI EST LE PLUS DIFFICILE POUR UN AMBASSADEUR SST?

Sans hésitation, Eveline Déry nous dit : « Les personnes récalcitrantes, comme certains jeunes qui croient que parce qu'ils sont bons, le danger est moins réel. Avant d'arriver chez SOPREMA, j'étais moins au courant des bonnes méthodes de travail. Quand je pensais que je m'y prenais de la bonne

façon, on m'a fait réaliser que ça ne prend pas grand-chose pour être à risque et qu'on peut faire mieux, tout le temps. »

Nous avons également demandé à Luc Martimbeault, fort de son expérience de 35 ans chez SOPREMA, comment aborder une personne récalcitrante, comme une personne d'expérience, par exemple. Dans son discours, il nous mentionne que lorsqu'on a beaucoup d'expérience, on est souvent bien dans nos vieilles bottines. L'ambassadeur doit persévérer : « Ce n'est pas facile, mais à force d'amener des bons points et de nouvelles idées aux personnes récalcitrantes, avec plusieurs catégories de personnes qui passent les mêmes messages, au bout de la ligne, elles embarquent! », conclut-il.

QU'EST-CE QUI ARRIVERAIT SI ON DÉCIDAIT DE METTRE FIN AU PROGRAMME DES AMBASSADEURS?

Eveline Déry exprime avec ardeur : « Ça n'aurait pas de sens! On a tellement fait d'efforts en SST! Nous sommes sur des quarts de travail de 24 heures... Avoir en tout temps quelqu'un qui représente la SST, pour qui ça lui tient à cœur, je pense que c'est important, surtout pour les nouveaux employés. Il faut continuer le cheminement qu'on est en train de faire, dans la direction de zéro accident. »

À la suite de l'entrevue réalisée, nous avons compris que les ambassadeurs SST chez SOPREMA ne viennent pas juste au travail pour faire leurs tâches, ils viennent faire partie de « quelque chose », comme ils le disent entre eux. Ce qui les rassemble, c'est la valeur de la santé et de la sécurité au travail.

Aujourd'hui, la culture de la SST a une place de choix chez SOPREMA : tous les sites au Canada ont implanté le programme des ambassadeurs SST! Cela ne va pas sans dire, le programme a porté ses fruits au fil du temps, grâce aux efforts et à la détermination d'employés dévoués et du soutien de la direction. À cet effet, Luc Martimbeault, termine en disant : « La direction est en faveur de ça, la sécurité. Le programme, c'est un plus pour assurer la sécurité des gens qui travaillent pour SOPREMA, car s'il y a une personne en moins, c'est la compagnie et tous les employés qui en paient le prix. »

Et ultimement, le but de l'entreprise est de s'améliorer continuellement. C'est avec les efforts concertés des ambassadeurs SST et de la direction qu'on arrive à une diminution des accidents de travail. À cet effet, depuis que le programme est en place, on a remarqué une nette amélioration de la culture en santé et sécurité ainsi qu'une diminution significative des accidents.

En terminant, nous tenons à remercier Marie-Claude Fontaine, Eveline Déry ainsi que Luc Martimbeault pour leur précieuse collaboration.