

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

1.0 INTRODUCTION

La présente norme fournit des renseignements aux employés ou aux dirigeants qui sont responsables d'effectuer des observations sur le terrain et d'en communiquer les rétroactions, y compris les éléments positifs et les points à améliorer.

2.0 PORTÉE

La présente norme vise toutes les divisions et tous les services ainsi que l'équipe de direction d'Énergie NB responsables de la construction, de l'exploitation et de l'entretien des biens matériels utilisés dans le cadre des observations. Les observations sur le terrain visent également les employés qui ne font pas partie des activités d'exploitation et les employés administratifs dans tous les secteurs de l'entreprise, y compris les entrepreneurs.

3.0 RÉFÉRENCES

Règlement général 91-191 — <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail du N.-B.</i>	
HSEE-03-01	Détermination, évaluation et atténuation des dangers dans le cadre d'une analyse du risque professionnel (ARP)
HSEE-03-03	Rapports, déclaration et enquêtes sur les incidents
HSEE-03-07	Rendement humain
HSEE-03-19	Gestion de la sécurité des entrepreneurs
HSEE-03-41	Réunion préparatoire aux projets de travail

4.0 TERMES ET DÉFINITIONS

Rétroaction	« Rétroaction » s'entend du fait d'encourager et de guider un individu ou une équipe à atteindre un objectif souhaité grâce à la modélisation des comportements, aux échanges, au partage de l'information et à l'établissement de relations.
Observation sur le terrain	« Observation sur le terrain » s'entend du processus d'observation des travailleurs et des entrepreneurs dans leurs activités quotidiennes.
Observation ciblée	« Observation ciblée » s'entend du processus d'observation d'une tâche spécifique. L'observation ciblée repose souvent sur des renseignements spécifiques qui permettent de maintenir la concentration et d'améliorer la répétabilité et la cohérence.
Danger	« Danger » s'entend de toute chose susceptible de porter atteinte à la vie, à la santé, aux biens ou à l'environnement (p. ex. produits

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

	chimiques toxiques, pièces mobiles de machines, électricité à haute tension, travail en hauteur, températures extrêmes, surfaces de travail glissantes, etc.).
Hiérarchie des mesures de prévention	<p>« Hiérarchie des mesures de prévention » s'entend de l'approche stratégique pour l'atténuation des dangers, selon l'ordre de la mesure la plus efficace au moins efficace, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• l'élimination (élimination du danger) ;• la substitution (remplacement par du matériel ou de l'équipement non dangereux) ;• les mesures de prévention techniques (création d'une barrière physique autour du danger, comme limiter l'accès ou l'exposition à un danger, réduire l'énergie présente ou fournir un autre moyen d'interagir avec un danger) ;• les mesures de prévention administratives (procédures, formation, technologie, éclairage, alarmes sonores et panneaux d'avertissement) ;• l'équipement de protection individuelle (équipement porté ou utilisé par un travailleur à des fins de protection).
Signe précurseur d'incident	« Signe précurseur d'incident », ou indicateur, s'entend de renseignements sur le risque de blessure grave ou de décès.
Ligne de tir	« Ligne de tir » s'entend du trajet que parcourra un objet contenant de l'énergie potentielle ou le trajet que parcourra toute énergie dangereuse si elle est libérée.
Observation en équipe	« Observation en équipe » s'entend de l'observateur principal des travaux et un observateur supplémentaire, comme un membre de l'équipe de direction ou de sécurité, ou un employé.
Observation planifiée	« Observation planifiée » s'entend d'une observation menée de façon consciente et préparatoire pour examiner un travail spécifique.
Expert en la matière (EM)	« Expert en la matière » s'entend d'une personne ayant des connaissances approfondies, une formation et une expertise sur un sujet particulier.
Réunion préparatoire aux projets de travail	« Réunion préparatoire aux projets de travail » s'entend d'une réunion organisée par les employés avant d'effectuer un travail pour discuter des tâches à accomplir, identifier les dangers et les mesures de contrôle, les procédures de travail, les mesures de contrôle des sources d'énergie (ligne de tir), l'équipement de protection individuelle, l'état d'esprit de l'employé et tout autre facteur de

Titre:

**Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la
sécurité sur le terrain**

	sécurité lié au travail.
Observation non planifiée/enquête	« Observation non planifiée/enquête » s'entend d'une occasion non planifiée d'observer les pratiques de travail sans connaître et comprendre le travail en profondeur. Les travailleurs fournissent des détails, notamment sur les dangers et les mesures de contrôle. L'objectif est de s'assurer que le travail est réalisé dans un souci de sécurité lors des phases de planification et d'exécution. Une enquête peut être menée pour mieux comprendre le travail et les pratiques de sécurité.
Fiche d'excellence (« WELL sheet »)	WELL – What Excellence Looks Like Ces fiches servent de matériel de référence et ont été créées pour accroître la sensibilisation et la compréhension d'une observation particulière (p. ex. levage/gréage, protection contre les chutes, gestion de la sécurité des entrepreneurs, etc.).



Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

5.0 RÔLES AND RESPONSABILITÉS

5.1 Surveillant

- comprendre les exigences relatives aux observations de sécurité sur le terrain ;
- observer, modéliser et adopter tous les comportements de sécurité nécessaires sur un site de travail ;
- établir les attentes, y compris la fréquence des observations de sécurité sur le terrain. Veuillez consulter l'*annexe A* pour obtenir le calendrier de fréquence des observations.
- comprendre les exigences liées au travail observé et le rôle du surveillant pour assurer le respect des procédures et des normes. Il s'agit notamment des normes de l'entreprise et/ou des méthodes/instructions de travail de la division (dispositions législatives) pertinentes au travail observé ;
- fournir une rétroaction, un soutien et un encadrement aux employés lorsqu'ils effectuent des observations de sécurité sur le terrain, y compris une rétroaction corrective, au besoin, lorsque des actes ou des conditions non sécuritaires sont présents. Le cas échéant, arrêter le travail jusqu'à ce qu'il puisse recommencer en toute sécurité ;
- signaler immédiatement les actes ou les conditions non conformes aux normes à votre supérieur hiérarchique et par le biais du formulaire électronique 145 (Norme HSEE-03-03 — Rapports, déclaration et enquêtes sur les incidents) ; et,
- télécharger l'information sur l'observation dans le formulaire électronique (« visite de sécurité sur le lieu de travail/le terrain ») situé sur le navigateur du formulaire électronique.

Tous les niveaux de direction doivent discuter des observations sur le terrain lors des réunions pertinentes, telles que les réunions d'examen de la gestion, les réunions de sécurité et les discussions de groupe. Il est important que les dirigeants parlent des observations de sécurité sur le terrain lors des réunions avec les employés et les sous-traitants afin de renforcer l'importance de ces observations, la reconnaissance des comportements de sécurité des employés et leur contribution à la sécurité du travail.

5.2 Employé/entrepreneur

- être disposé à démontrer les détails du travail et les exigences de sécurité lors d'une observation sur le terrain ; et,
- intervenir et poser des questions pour obtenir des précisions sur les exigences du travail et les mesures de sécurité si l'information fournie n'est pas claire.

5.3 Service de Santé globale et sécurité

- participer aux observations de sécurité sur le terrain et aux observations en équipe, selon les besoins ;
-



Titre:

**Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la
sécurité sur le terrain**

-
- fournir des connaissances et une expertise en matière de pratiques de sécurité, selon les besoins ; et
 - fournir des renseignements, selon les besoins.
-

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

6.0 NORME

6.1 Observation de sécurité sur le terrain

L'observation de sécurité sur le terrain est un élément important pour déterminer les pratiques de travail sûres, et pour créer et renforcer les relations avec les employés et les entrepreneurs. Les observations sur le terrain vous permettent :

- de renforcer les comportements positifs ;
- d'écouter les préoccupations des employés et des surveillants ;
- de mieux comprendre les postes et les tâches ;
- d'identifier les dangers existants et potentiels ;
- de déterminer les causes sous-jacentes des dangers
- de recommander des mesures correctives ;
- d'aider à identifier et à mettre en œuvre des mesures correctives pertinentes pour assurer la sécurité des travaux en cours ;
- de modéliser les bons comportements en matière de sécurité ;
- de surveiller les mesures prises pour éliminer les dangers ou contrôler les risques (p. ex. contrôles techniques, contrôles administratifs, politiques, procédures, équipement de protection individuelle) ; et,
- d'établir une relation avec les employés/entrepreneurs en dehors de votre groupe de travail habituel et des leurs.

6.2 Types d'observations de sécurité sur le terrain

Lors d'une observation de sécurité sur le terrain, l'un des éléments importants pour établir une bonne relation est d'avoir une conversation claire sur la sécurité avec le(s) employé(s)/entrepreneur(s). Il existe différents types d'observations qui peuvent être effectuées pour soutenir le rendement global en matière de sécurité :

Observation non planifiée/enquête : une occasion non planifiée d'observer les pratiques de travail sans connaître et comprendre le travail en profondeur. Les travailleurs fournissent des détails, notamment sur les dangers et les mesures de contrôle. L'objectif est de s'assurer que le travail est réalisé dans un souci de sécurité lors des phases de planification et d'exécution. Une enquête peut être menée pour mieux comprendre le travail et les pratiques de sécurité.

- Quelle est la portée du travail ?
- Pouvez-vous m'expliquer la nature du travail et la façon de l'effectuer ?
- Pourquoi faites-vous ce travail ?
- Quels sont les dangers associés à ce travail ?
- Comment gérez-vous ces risques ?

Il est essentiel d'avoir une conversation pour s'assurer que le travail a fait l'objet d'une réflexion et d'une planification adéquates.

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

Il y a des avantages liés à la réalisation d'une observation non planifiée/enquête. Dans la mesure où elle est inattendue, le site et les conditions de travail sont exactement ce qu'ils seraient sans préparation à une observation. Il s'agit d'une occasion d'observer les employés qui pratiquent de bons comportements, ou de fournir des commentaires et des conseils concernant des activités ou des conditions qui ne répondent pas aux normes. Cependant, les désavantages de ce type d'observation sont les suivants :

- L'observateur n'a pas une connaissance/compréhension suffisante du travail, des dangers liés au travail et des mesures de contrôle appropriées.
- Les équipes qui font l'objet d'une observation sont moins accueillantes si elles ont l'impression que celle-ci constitue une interruption d'un travail essentiel et complexe.

Observation en équipe : une observation dans laquelle l'observateur principal du travail et un autre observateur, tel qu'un membre de l'équipe de direction ou de sécurité, un membre du comité mixte d'hygiène et de sécurité ou un employé, sont présents. Les observateurs qui ne connaissent pas le travail peuvent ainsi être jumelés à une personne compétente (système de jumelage) qui comprend la portée du travail, les dangers et les mesures de contrôle ou qui est simplement experte en la matière (p. ex. excavation, utilisation de produits chimiques, levage et gréage, etc.) Les observations en équipe sont une expérience d'apprentissage en matière de sécurité pour les deux participants.

Observation planifiée : une observation planifiée comprend des préparatifs dans le but d'observer un type de travail spécifique. Les employés sont prévenus qu'ils doivent se préparer à l'observation et planifier la visite sur le site. Cela peut être dû à la nécessité d'observer un nouveau type d'équipement, une nouvelle méthode de travail ou de revoir des éléments comme les lots de travaux, les logiciels SAP ou les bons de travail, l'analyse des risques professionnels ou les procédures/méthodes de travail sûres mises en place. Une observation planifiée est efficace, car elle permet à l'observateur et au groupe de travail concerné de se préparer. L'observateur doit comprendre la tâche, les problèmes survenus dans le passé et le meilleur moment pour observer l'activité. La planification des observations permet d'établir de bonnes relations avec les surveillants, les employés et les entrepreneurs. Elle permet aux employés de partager leur formation et leur expertise professionnelle, de répondre aux questions sur le travail, de montrer leur fierté dans leur travail et d'établir des relations de confiance avec la direction.

La plupart des observations doivent être planifiées afin de garantir une expérience optimale pour toutes les personnes concernées. La planification de l'observation est intentionnelle et fournit à l'observateur les outils nécessaires pour effectuer une observation de qualité qui permet de maintenir un équilibre entre l'établissement de relations et la surveillance technique en matière de sécurité.

Que l'observation soit planifiée ou non, les observations peuvent transmettre un message important aux employés quant à leur sécurité et à l'établissement de relations.

6.3 Préparation à une observation de sécurité planifiée sur le terrain

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

La réalisation d'une observation de sécurité planifiée sur le terrain doit être organisée à l'avance avec le superviseur/chef responsable du travail en cours, dans la mesure du possible. La préparation préalable permet d'assurer une observation de qualité, de disposer du temps nécessaire pour apprendre à connaître le travail et les employés, et de planifier l'observation en fonction du travail, particulièrement en ce qui concerne la sécurité des travaux critiques.

Les éléments à prendre en compte pour planifier une visite sont les suivants :

- Quels sont les problèmes identifiés en matière de rendement et de formation ?
- Y a-t-il un travail spécifique qui nécessite une surveillance supplémentaire ?
- Travail à haut risque et travail à faible risque.
- Incidents signalés liés à ce type de travail/groupe de travail.
- Identification des mesures correctives liées au travail.
- Étapes essentielles de l'activité ou de la procédure.
- Activités peu fréquentes par rapport aux activités régulières (indépendamment du niveau de risque).

Les ressources qui peuvent soutenir vos observations de sécurité sur le terrain peuvent comprendre :

- Formation à l'observation de sécurité sur le terrain et rétroaction.
- Révision des méthodes/procédures de travail sûres mises en place.
- Normes de santé et sécurité applicables/manuel de sécurité de l'entreprise.
- Plan d'analyse du risque professionnel, évaluation des risques ou plan de travail existants.
- Incidents signalés au moyen du formulaire électronique sur la déclaration d'incidents 145 (communiquez avec l'équipe de Santé globale et sécurité si vous ne savez pas comment consulter la base de données).
- Collaboration avec un expert en la matière sur le travail ou les dangers associés au travail (communiquez avec le représentant local de l'équipe de Santé globale et sécurité si vous souhaitez être soutenu dans l'observation planifiée).

6.4 Réalisation d'une observation de sécurité sur le terrain

Les observations documentées vous permettent de renforcer les relations et de recueillir des données. Ces données peuvent être analysées pour fournir un aperçu des éléments qui nécessitent une amélioration ou pour reconnaître les bonnes pratiques mises en œuvre.

Lorsque vous effectuez l'observation, tenez compte des conseils suivants :

- S'il s'agit d'une observation non planifiée, n'entrez pas dans la zone/site de travail avant que le chef d'équipe sache que vous êtes là et vous invite dans la zone de travail. Vous devez alors vous inscrire en tant que visiteur.
-



Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

- Adoptez toujours un comportement exemplaire en matière de conversation respectueuse et de comportements de sécurité appropriés.
- Examinez systématiquement le site de travail, et regardez dans tous les sens pour évaluer la zone au fur et à mesure.
- Repérez les éléments qui ne sont pas à leur place, comme les problèmes d'ordre administratif.
- Repérez les éléments qui ne font pas partie de l'infrastructure (p. ex. équipement temporaire, plateforme de travail, échafaudage).
- Une réunion/séance d'information préalable aux travaux a-t-elle été réalisée et le formulaire a-t-il été signé par tous les employés ?
- Tous les dangers potentiels ont-ils été pris en compte ?
- Les personnes impliquées dans le travail ont-elles la formation et les compétences requises pour effectuer la tâche (p. ex. espace confiné, dispositif antichute, ÉPI spécialisé, conduite d'équipement lourd, etc.) ?
- Y a-t-il des entrepreneurs qui travaillent sur le site ? À quoi ressemble la surveillance ?
- Repérez les éléments et les dangers qui font partie des catégories mentionnées à la section 6.1 (sécurité ; dangers biologiques, chimiques, ergonomiques, physiques et psychosociaux).
- Portez votre attention sur les personnes, l'environnement, l'équipement et les processus.
- Assurez-vous d'identifier les conditions et les comportements positifs du travail pendant l'observation.
- Les nouveaux employés sont-ils encouragés à avoir une attitude de questionnement ?
- Y a-t-il une bonne communication entre tous les employés ? Est-ce qu'elle est respectueuse ?
- Les apprentis [s'ils font partie du groupe de travail] ont-ils une surveillance adéquate et la possibilité de mettre en pratique leurs compétences ?
- Les signes précurseurs d'incidents sont-ils évidents sur le lieu de travail ? Les signes précurseurs d'incidents sont des indicateurs qui fournissent des renseignements sur le risque de blessure grave ou de décès. Il existe treize principaux indicateurs que vous devez surveiller qui peuvent être présents dans le milieu de travail. Ces signes précurseurs sont énumérés à l'annexe D : Signes précurseurs d'incidents. La présence de l'un de ces signes nécessite des mesures correctives. Assurez-vous de bien connaître les outils de rendement humain, en particulier « Stop When Unsure, » afin de pouvoir identifier le ou les signes précurseurs, les modifier et en discuter.

Pour obtenir des conseils sur la façon d'effectuer une observation sur le terrain, consultez **l'annexe B : Guide de rétroaction et d'encadrement — fiche d'excellence WELL**. Cette fiche générale peut être utilisée pour appuyer votre observation et vous aider à remplir le formulaire électronique de visite de sécurité sur le lieu de travail/le terrain.

6.5 Résultats de l'observation sur le terrain :

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

Renforcement positif : Il est essentiel de remercier l'employé ou l'entrepreneur de travailler en toute sécurité lorsqu'il prend les mesures nécessaires pour contrôler les dangers liés au travail. Le renforcement positif est apprécié par le(s) employé(s). Cela démontrera votre engagement envers la sécurité et votre relation avec eux, et favorisera le maintien de comportements sûrs.

Renforcement involontaire : Cela comprend le renforcement des comportements non désirés. Si vous ne posez pas de questions ou ne demandez pas que l'on modifie un comportement ou un acte dangereux, cela signifie simplement que vous l'avez accepté et que ce comportement indésirable est renforcé. En ignorant les comportements négatifs en matière de sécurité ou le manque de respect interpersonnel, vous donnez également l'impression qu'il n'est pas assez important d'y prêter attention et d'y remédier.

Mesures correctives : Si vous observez un acte dangereux, il est essentiel de vous arrêter et de fournir une rétroaction à l'employé ou à l'entrepreneur. En fonction de la gravité de l'acte, un arrêt immédiat des travaux peut être nécessaire. Expliquez à l'employé ou à l'entrepreneur qu'Énergie NB s'attend à ce que tout le travail soit effectué en toute sécurité ou pas du tout. Remerciez l'employé si vous êtes satisfait de la conversation, y compris de son attitude envers la rétroaction. Si nécessaire, arrêtez le travail et communiquez avec le surveillant si vous n'êtes pas satisfait. Demandez à l'employé de remplir le formulaire électronique sur la déclaration d'incidents 145.

Observation supplémentaire : À la suite d'une conversation ou d'un incident, l'observation supplémentaire a pour but de s'assurer que l'employé a bien adopté les comportements de travail sûrs appropriés et correctifs. S'ils ont été adoptés, terminez l'observation par un renforcement positif. S'ils n'ont pas été adoptés, suivez le processus d'observation corrective et demandez à l'employé de signaler à nouveau le problème au moyen du formulaire sur la déclaration d'incidents 145. Note : Les observations correctives répétées peuvent exiger une gestion plus directe du rendement.

6.6 Rapport et suivi [formulaire électronique]

Une fois l'observation terminée, assurez-vous que l'information est téléchargée dans le formulaire électronique de visite de sécurité sur le lieu de travail/le terrain. S'il y a eu des observations proactives ou des actes ou conditions dangereux, assurez-vous de remplir le formulaire électronique sur la déclaration d'incidents 145. L'information provenant des observations de sécurité sur le terrain est recueillie, étudiée et analysée pour obtenir des mesures de rendement global. Ces mesures apparaissent sur les cartes de pointage lors des réunions d'examen de la direction [RED].

L'examen des données d'observation permet à Énergie NB de mettre l'accent sur les domaines qui doivent être améliorés et de reconnaître les éléments qui ont bien fonctionné.

Si certains éléments nécessitent un suivi, assurez-vous qu'ils sont notés et discutés avec le surveillant ou l'employé responsable. Fixez une date de suivi/visite si nécessaire.

7.0 FORMATION



Titre:
**Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la
sécurité sur le terrain**

-
- Formation sur l'observation de sécurité sur le terrain et rétroaction.



Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la
sécurité sur le terrain

8.0 ANNEXES

Annexe A : Fréquence des observations

Annexe B : Guide de rétroaction et d'encadrement — fiche d'excellence WELL

Annexe C : Conseils pour la conversation de rétroaction/encadrement

Annexe D : Signe précurseur d'incidents

Directeur de Santé
globale et sécurité

SUIVI DES APPROBATIONS/MODIFICATIONS DU DOCUMENT

Révision	Date	Sommaire des modifications	Auteur. e	Vérification	Approbation
Nouveau document	18/10/2022		S. Frost S.Parker	Équipe de Santé globale et sécurité S.Parker	Roland Roy

Titre:

**Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la
sécurité sur le terrain**

Annexe A : Fréquence des observations

Poste	Fréquence
Présidente-directrice générale	1 fois par trimestre
Vice-présidents	1 fois par trimestre
Directeurs généraux	1 fois par mois trimestre
Directeurs	1 fois par mois
Gestionnaires	2 fois par mois
Surveillants de quart	2 fois par cycle des postes
Surveillants généraux	1 fois par semaine
Surveillants	1 fois par semaine
Contremaîtres/préposés principaux	1 fois par semaine

Titre:

**Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la
sécurité sur le terrain**

Annexe B : Guide de rétroaction et d'encadrement — fiche d'excellence WELL

La fiche WELL de rétroaction et d'encadrement a pour but d'aider la direction et le surveillant à effectuer une observation efficace des activités dans leur domaine de responsabilité et à fournir une rétroaction constructive afin d'informer, de motiver et de mobiliser les employés dans un souci d'amélioration continue.

Avant l'observation, renseignez-vous sur les attentes et les principes fondamentaux applicables aux employés dans le domaine de responsabilité que vous prévoyez d'observer. Dans le cadre de l'observation, il est important de vous assurer que vous pouvez discuter de ce à quoi ressemblent les attentes pour le travail effectué pendant l'observation. Vous devrez peut-être examiner les processus ou procédures du département, les rapports d'analyse comparative ou passer du temps sur le terrain avec le personnel ou le surveillant responsable, au préalable.

1. Planifiez l'observation avec le surveillant en fonction d'un sujet de son choix, dans son domaine de responsabilité.
 2. Effectuez l'observation. Dans le cadre de l'observation avec le surveillant, assurez-vous que les éléments suivants sont abordés :
 - a. Il/elle a choisi un sujet adéquat pour l'observation, notamment les suivants :
 - les domaines à améliorer ;
 - les métiers à haut risque (p. ex. plongée, travail en hauteur) ;
 - les nouvelles normes ou méthodes de travail ;
 - les résultats des observations précédentes (suivis) ;
 - les résultats des évaluations ou des inspections précédentes ;
 - les tendances ;
 - les activités peu fréquentes ;
 - les nouveaux employés ;
 - les employés qui effectuent un travail pour la première fois ;
 - les employés qui ont effectué un travail à plusieurs reprises afin de surveiller les risques de complaisance ; et
 - les employés qui effectuent des travaux critiques dans des environnements exigeants
 - b. Il/elle est capable d'identifier les comportements et les rendements positifs ainsi que les lacunes en matière de comportements et de rendements par rapport à la matière et aux attentes.
-

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

- c. Il/elle peut *communiquer* efficacement à la personne/équipe observée les comportements et les rendements positifs ainsi que les lacunes dans les comportements et les rendements.
 - d. Il/elle peut *communiquer* efficacement les normes les plus élevées en matière de sécurité et de rendement et peut décrire aux employés les attentes appropriées.
 - e. Il/elle peut *aider, motiver* et *mobiliser* les employés de manière efficace pour viser l'excellence.
3. Pour terminer l'observation, passez à l'annexe C pour obtenir des conseils sur la façon de mener une conversation de rétroaction/d'encadrement pour obtenir des commentaires constructifs et souligner les points positifs.
 4. Indiquez l'observation dans le formulaire électronique de visite de sécurité sur le lieu de travail/le terrain.

Annexe C : Conversation de rétroaction/d'encadrement

Dans la mesure du possible, discutez avec la personne concernée pour lui expliquer pourquoi vous faites une observation et quels sont les éléments que vous recherchez. Elle aura peut-être des suggestions quant au meilleur moment de visite ou pourra vous aider à vous préparer.

Lors de l'observation

- respectez toutes les attentes du site ;
- présentez-vous aux employés et assurez-vous qu'ils savent pourquoi vous êtes là ;
- demandez aux employés de se présenter si vous ne les connaissez pas tous ;
- installez-vous de manière à pouvoir observer le travail sans gêner le travail ou causer un risque pour la sécurité des employés ou la vôtre ;
- notez les éléments positifs que vous observez et soyez précis ;
- notez tout écart par rapport au haut niveau de rendement que vous observez dans le processus, le programme, l'organisation ou le rendement d'un individu et soyez précis ; et
- discutez avec l'individu (dans les meilleurs délais une fois l'observation terminée).

Conversation de rétroaction/d'encadrement

Cette conversation est destinée à être une courte conversation sur le travail qui a été observé. Elle n'a pas besoin d'être préparée à l'avance. Vous trouverez ci-dessous un exemple de la « façon » dont la conversation peut être menée.

Partage : Les points les plus positifs (veuillez préciser).

Question : Quels sont vos autres points forts ? Cette question se traduit à nouveau par une enquête.



Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

Partage : Tout autre point positif.

Question : Quels sont les points qui auraient pu être améliorés ?

Partage : Tout autre danger ou préoccupation.

Question : Comment obtiendrez-vous le soutien dont vous avez besoin pour effectuer les changements requis ?

Partage : Idées personnelles de leadership proactif.

Question : Que puis-je faire pour vous aider ?

Après la conversation de rétroaction/d'encadrement

Notez l'observation dans le formulaire électronique de visite de sécurité sur le lieu de travail/le terrain afin que les données puissent être collectées et analysées pour le rendement global.

Assurez le suivi de tous les problèmes identifiés au cours de la conversation d'encadrement.

Conversation difficile

Il peut arriver que l'observation ne soit pas positive et qu'une conversation difficile soit nécessaire pour assurer la sécurité des employés et du lieu de travail. Voici une liste de conseils pour mener une conversation difficile « productive ».

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

Respect	• Use respect in your tone, your words, your body language
Speak Directly	• Speak directly to the employee (s)
Be Calm	• Speak calmly, use a matter-of-fact tone not emotion.
Watch the Words	• Watch the language, be clear, use examples.
Do not interrupt	• Do not interrupt when someone else is speaking.
Take Time	• Take time to understand what was said before responding, ask for it to be repeated if required.
Problem Solve	• Approach the conversation as a problem to be solved, not finding fault or blame.
Focus	• Focus on the topic, not on everything else including the kitchen sink.
Agree	• End the conversation with an agreed upon conclusion. It may even be the need to walk away for a few minutes and then resume when things are more under control.
Respect	• Respect the person for engaging in the conversation and take responsibility for your own actions.

Annexe D : Signes précurseurs d'incidents

Voici les principaux signes précurseurs d'incidents. Les signes précurseurs d'incidents, ou indicateurs, fournissent des renseignements sur le risque de blessure grave ou de décès. Si ces signes ne sont pas présents, cela ne signifie pas que le site de travail est exempt de tout problème de sécurité qui pourrait survenir. Veuillez utiliser votre formation en tant qu'observateur et vous appuyer sur votre bon jugement pour vous assurer que le site que vous observez est un lieu de travail sûr pour les employés et les entrepreneurs.

1. **Procédure de travail sûre*** les employés ne connaissent pas les éléments essentiels d'un plan de travail sûr/standard pour leur tâche.
2. **Identification des dangers*** les employés ne connaissent pas les dangers et n'évaluent pas correctement la gravité des risques.
3. **Changement de routine*** une tâche inhabituelle ou imprévue ou conditions du site de travail qui ne correspondent pas à une routine bien établie.

Titre:

Norme sur le programme d'observations et de rétroactions de la sécurité sur le terrain

4. **Plan pour répondre aux changements de travail*** les employés ne réévaluent pas les conditions de travail en cas de changement de travail (c'est-à-dire passage au plan B).
 5. **Attitudes soucieuses de la sécurité*** les employés font preuve de productivité, de tendances héroïques, d'invulnérabilité, de fatalisme ou d'objectifs.
 6. **Règles et procédures*** les règles et procédures adéquates sont documentées et communiquées, mais ne sont pas respectées par les employés.
 7. **Connaissance de la tâche*** les employés ne connaissent pas les attentes de la tâche ou les normes de rendement en raison d'un manque d'expérience ou d'un changement important de procédure.
 8. **Normalisation des risques*** une diminution de la perception des risques ou une augmentation de la tolérance des risques en raison d'expositions répétées (liée au changement de procédure).
 9. **Pression liée à la productivité*** les employés se sentent poussés à travailler rapidement et à terminer leur tâche.
 10. **Culture de sécurité perçue*** les leçons tirées des projets et événements précédents ne sont pas intégrées dans la planification et l'exécution.
 11. **Arrêt des travaux*** les employés n'ont pas la possibilité, ou la direction n'encourage pas, l'arrêt des travaux pour remédier aux dangers.
 12. **Manque d'engagements envers la sécurité*** les employés ne sont pas intéressés ou ne participent pas aux activités de sécurité de manière régulière.
 13. **Plan préalable aux travaux*** les employés n'ont pas établi un plan de sécurité préalable aux travaux adéquats.
-