

L'HABITUDE DE LA SECURITE :

FORMER, MODIFIER ET
RENFORCER LES
COMPORTEMENTS CLÉS
EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Tim Page-Bottorff, professionnel de la sécurité



HABITUDES

Par définition, les professionnels de la sécurité sont chargés de contrôler l'exposition au risque. Par conséquent, ils ont tendance à concentrer leurs efforts sur la mise en place de procédures, de solutions techniques et d'autres modes de contrôle destinés à limiter l'exposition des travailleurs aux risques. Idéalement, ces systèmes sont logiques, complets et fonctionnent avec une précision digne d'une horloge. Cependant, ces personnes ne travaillent pas toutes de la même manière.

Le comportement des employés est influencé par divers facteurs, dont certains peuvent compromettre la performance des personnes au sein d'un système de sécurité. Quelle que soit la rigueur du système de sécurité, le comportement humain peut court-circuiter presque tous les dispositifs de sécurité. La multiplication des règlements n'empêche pas les aléas des comportements, car suivre les règles de façon parfaite et sans jamais commettre aucun manquement impliquerait que les personnes soient des acteurs rationnels à 100 %, ce qui n'est pas le cas.

Le rôle des habitudes de sécurité

Comment les professionnels SST peuvent-ils encourager un comportement plus cohérent et plus sûr ? L'essentiel est de se concentrer sur le développement et le renforcement des habitudes de sécurité clés. Les habitudes constituent une partie importante de la structure du cerveau. Elles permettent aux individus d'adopter des comportements routiniers sans avoir à prendre de petites décisions à chaque étape. En fait, des études ont montré que les habitudes recouvrent environ 40 % du comportement humain (Society for Personality and Social Psychology, 2014).¹ Lorsque l'on parle d'habitudes, les gens pensent souvent à de petits gestes quotidiens, comme se brosser les dents le matin ou mettre la ceinture de sécurité en voiture. Il est aisé de constater la façon dont les habitudes influent sur les comportements en matière de sécurité, qu'il s'agisse d'enfiler un EPI au début d'un quart de travail ou de garder l'espace de travail propre et sans risque de trébuchement.

De nombreuses actions quotidiennes sont dictées par la routine, ce qui permet de conserver des réserves mentales pour les préoccupations qui nécessitent

une attention active. Mais ce fait présente aussi des inconvénients. Le comportement de routine peut notamment nous amener à effectuer des actions en mode « pilote automatique » à des moments où nous aurions besoin de toute notre attention. En outre, certaines habitudes peuvent représenter un problème immédiat sur le lieu de travail, notamment en cas de présence d'énergie dangereuse. Par exemple, le fait de se mettre en mouvement sans regarder où l'on va peut avoir des conséquences potentiellement graves dans un atelier.

Il est possible d'outrepasser les habitudes en gardant une tâche à l'esprit, mais cela nécessite de la concentration – et nous ne sommes pas généralement capables de nous concentrer sur plusieurs choses à la fois. Les responsables de la sécurité le savent par expérience directe. Le BLR (2015) a mené une enquête auprès de près de 1 300 professionnels de la sécurité concernant les glissades, les trébuchements et les chutes au travail. Alors que 85 % des professionnels interrogés affirment que le fait de rappeler les travailleurs aux règles de sécurité améliore les performances en matière de sécurité, la plupart pensent que cette amélioration n'est que temporaire.² Par la suite, dès que les employés se laissent distraire, ils reviennent à leurs anciennes habitudes.

Cela pose un problème particulier aux professionnels SST, car la plupart des environnements de travail sont pleins de distractions pouvant potentiellement mettre en péril la concentration des employés sur la sécurité. De plus, presque toutes les industries sont dominées par un seul facteur qui prend inéluctablement les devants dans l'esprit de la plupart des employés et qui ébranle leur concentration sur un comportement sûr : le stress.

Le stress peut se manifester sous plusieurs formes différentes. Par exemple, la fatigue est une forme de stress corporel et il peut être difficile de rester concentré lorsqu'on est fatigué. Dans d'autres moments de stress, comme lorsque l'on se sent pressé ou que l'on ressent de la frustration, il est facile de retomber sur nos routines. Une étude menée par des chercheurs de l'Université de Californie du Sud (2013) a révélé que dans les moments de stress, les individus sont particulièrement enclins à reprendre leurs habitudes.³

L'ancrage de nouveaux comportements dans notre cerveau demande une longue période de renforcement.

Les bonnes habitudes n'apportent qu'un avantage limité dans la lutte contre de nombreux facteurs humains, et si les problèmes de sécurité d'un site incluent des travailleurs se blessant lorsqu'ils sont pressés, frustrés ou fatigués, alors l'équipe SST de ce site devrait envisager de concentrer ses efforts de formation sur les facteurs humains. Toutefois, les habitudes peuvent constituer une sécurité efficace contre l'excès de confiance. Les responsables de SST peuvent former les employés à des compétences en matière de sécurité personnelle pour maintenir leur concentration et lutter contre l'excès de confiance. Toutefois, même dans ce cas, aucune personne n'est capable de maintenir sa concentration à 100 % du temps. C'est là que les bonnes habitudes sont essentielles.

Construire de nouvelles habitudes

On pense souvent aux mauvaises habitudes (par exemple, trop manger, se ronger les ongles), mais les habitudes peuvent aussi être positives. Par exemple, laisser nos clés au même endroit chaque soir évite de devoir les chercher avant de se rendre au travail le matin. Avoir pour habitude de porter un casque de protection à chaque fois que l'on descend d'un camion augmente la probabilité de porter l'équipement même les jours où l'on y pense pas consciemment.

Nous sommes autant susceptibles de retomber dans une mauvaise habitude que dans une bonne. Dans le contexte de la sécurité, l'amélioration du comportement de base des travailleurs leur offre plus de sécurité dans les moments où ils sont le plus exposés au risque. Étant donné que les habitudes régissent le comportement quotidien, la clé de toute amélioration durable des comportements de sécurité est la création de meilleures habitudes. Mais cela ne se fait pas du jour au lendemain.

On croit souvent qu'il faut 21 jours pour prendre une nouvelle habitude. Malheureusement, ce n'est pas si simple que cela, et il convient d'ajouter quelques éléments à cette déclaration. Une étude sur le changement des habitudes a montré qu'il faut au moins 21 jours pour assimiler une nouvelle habitude. Des études ultérieures ont confirmé que le délai de 21 jours correspond généralement à un scénario idéal, et que

le délai médian pour l'assimilation d'une habitude est de 66 jours (Lally, van Jaarsveld, Potts, et al., 2010).⁴

Les mots « au moins » sont importants. L'ancrage de nouveaux comportements dans notre cerveau demande une longue période de renforcement. L'un des meilleurs moyens d'éliminer une mauvaise habitude est de la remplacer par une nouvelle. Physiologiquement parlant, les habitudes sont comme une feuille de route que suit le cerveau. Lorsqu'une personne remplace une habitude par une autre, le cerveau reconfigure les voies neurales qui constituent l'ancienne habitude, en superposant littéralement une habitude sur une autre (Duhigg, 2012).⁵

Une des conséquences de cet effet, outre le fait qu'assimiler de nouvelles habitudes demande de la pratique selon une approche spécifique, est que l'utilisation de la peur ou de l'intimidation pour changer les habitudes des employés ne fonctionne pas. Comme il faut en moyenne près de 10 semaines pour acquérir une nouvelle habitude – voire plus, dans beaucoup de cas – une simple vidéo ou une histoire choquante ne saurait avoir l'impact suffisant sur le comportement pendant le temps nécessaire pour établir une nouvelle routine.

Les modes de communication négative, allant des tactiques basées sur la peur des blessures au fait de crier sur les employés, peuvent corriger le comportement sur le moment, mais l'effet s'estompera bien avant qu'une nouvelle habitude ne puisse se former. Il a été démontré que la pensée positive augmente la capacité des personnes à développer leurs compétences personnelles (Fredrickson, Cohn, Coffey, et al., 2008) et les superviseurs qui adoptent une approche basée sur l'encouragement et le soutien favoriseront probablement une meilleure prise d'habitude.⁶

De nombreux efforts de sécurité tournent autour de la nécessité centrale de protéger les travailleurs en contrôlant l'exposition aux dangers. Mais alors que des secteurs d'activité entiers sont dédiés à aider les entreprises, par exemple, à installer des barrières qui empêchent physiquement les employés d'entrer en contact avec les machines, l'on accorde relativement peu d'attention au large éventail d'habitudes potentiellement dangereuses avec lesquelles les travailleurs viennent au travail.

Le fait de fournir les outils nécessaires à l'acquisition de meilleures habitudes, notamment en prévoyant suffisamment de temps pour les mettre en pratique ainsi que des contrôles fréquents pour analyser les progrès, aidera les employés à rester sur la bonne voie.

Étapes suivantes

La recherche sur les habitudes continue d'évoluer, et les études continuent de confirmer qu'il est nécessaire de travailler sur les habitudes pour changer les comportements. Quel que soit le comportement en cause – de l'oubli du port d'un EPI aux techniques de levage inadéquates entraînant des douleurs dorsales – l'amélioration des habitudes constitue une partie importante de la solution. Tout le monde possède les compétences requises pour mettre un casque de protection ou utiliser ses genoux lorsqu'il s'agit de soulever des objets lourds. Ce qui manque, ce sont les schémas mentaux ancrés qui permettent d'adopter ces comportements de manière habituelle.

Bien sûr, prendre de meilleures habitudes est plus facile à dire qu'à faire, surtout si l'on considère le temps qu'il faut pour qu'une nouvelle habitude s'installe. Cela peut demander de la patience et du travail, tant de la part de l'équipe de sécurité que des employés, mais l'effort en vaut la peine. Le fait de fournir les outils nécessaires à l'acquisition de meilleures habitudes, notamment en prévoyant suffisamment de temps pour les mettre en pratique ainsi que des contrôles fréquents pour analyser les progrès, aidera les employés à rester sur la bonne voie. De plus, comme une approche consciemment positive joue

un rôle majeur dans le processus de prise d'habitudes, les professionnels de la SST doivent se concentrer sur le renforcement positif des bons comportements plutôt que de punir les travailleurs pour des dérapages habituels.

La motivation aide également les gens à travailler sur leurs habitudes ; elle justifie l'investissement en temps nécessaire pour acquérir ces habitudes en premier lieu. Si les employés pensent que leur comportement est déjà suffisamment sûr, ils peuvent questionner la nécessité de travailler à améliorer leurs habitudes. D'après l'expérience de l'auteur, les sources de motivation les plus efficaces se situent dans la vie personnelle des employés. Par conséquent, efforcez-vous de démontrer comment une habitude de sécurité pourrait profiter à la vie de famille, aux activités personnelles, aux passe-temps ou aux sports de loisirs.

Chaque employé progresse à un rythme différent, et certains peuvent connaître plusieurs faux départs. N'oubliez pas que les schémas qu'ils tentent de réécrire sont profondément ancrés. Avec de la persévérance, de la positivité et un encouragement constant vers l'objectif à atteindre, l'équipe SST peut protéger efficacement les travailleurs contre les blessures en les influençant dans un domaine où l'impact est maximal : leurs habitudes quotidiennes.

¹ Society for Personality and Social Psychology. (8 août 2014). How we form habits, change existing ones. ScienceDaily.

² BLR. (2015). Understanding how human factors affect slips, trips and falls. Safety Daily Advisor.

³ Université de Californie du Sud. (27 mai 2013). Healthy habits die hard: In times of stress, people lean on established routines—even healthy ones. ScienceDaily.

⁴ Lally, P., van Jaarsveld, C.H.M., Potts, H.W.W., et al. (2010). How are habits formed: Modeling habit formation in the real world. European Journal of Social Psychology, 40(6), 998-1009.

⁵ Duhigg, C. (2012). Le pouvoir des habitudes : Changer un rien pour tout changer New York, NY : Random House.

⁶ Fredrickson, B.L., Cohn, M.A., Coffey, K.A., et al. (2008). Open hearts build lives: Positive emotions, induced through loving-kindness meditation, build consequential personal resources. Journal of Personality and Social Psychology, 95(5), 1045-1062.



Tim Page-Bottorff, CSP Consultant principal SafeStart

Tim est vice-président régional de la Société américaine des ingénieurs de sécurité (ASSP). Il est consultant principal SafeStart, ancien président de la section de l'ASSP en Arizona et a fait une carrière militaire. En tant que formateur auprès de l'agence fédérale américaine chargée de la sécurité et la santé au travail (l'OSHA), il sait comment animer des sessions de formation efficaces et il parle fréquemment de la formation et d'autres sujets liés à la sécurité lors de conférences nationales sur la sécurité. Pour en savoir plus, consultez le site safestart.com/tim.



<https://fr.safestart.com/>
SafeStart France

6 Cedar Crescent
Cedar Park, Newport Rd
Westport, County Mayo
Ireland

details@ssi.safestart.com
Tél.: +353 (0) 98 24551

Copyright © 2020 SafeStart
SafeStart, une division
d'Electrolab Limited
Tous droits réservés.

© 2016 Professional Safety (PS) Journal of the American Society of Safety Engineers
Cet article a été publié dans le numéro de février 2016 de la revue Professional Safety.