

Note Méthodologique : Prévention en Violence et Sûreté au Travail

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Tensions, incivilités et agressions perturbent le travail réel.
- Éviter la sous-réaction improvisée et la sur-réglementation inefficace.
- Approche croisée facteurs humains, processus et gouvernance (cycle PDCA + revue annuelle).
- Alerte précoce, prise en charge coordonnée et retours d'expérience pour un système apprenant.

Objectifs de la mission

- Formaliser des objectifs et indicateurs stables, lisibles par tous.
- Garantir des canaux de signalement simples, non culpabilisants et traçables.
- Protéger immédiatement les personnes et conserver les faits.
- Outiller les managers (entretiens post-événement, orientation).
- Conduire des analyses multi-facteurs et partager les enseignements clés.
- Mesurer l'efficacité des barrières et arbitrer les ressources.

Périmètre / livrables attendus

- Note de mission, charte de principes, matrice des rôles et gouvernance, planning, critères de succès.
- Cartographie des expositions/zones sensibles, inventaire des barrières, causes récurrentes, axes prioritaires.
- Référentiel opérationnel (procédures d'escalade, fiches réflexes, niveaux d'alerte), grille de priorisation.
- Plan de communication et kit/plan de formation.
- Registre des formations, preuves d'exercices/simulations, journal de déploiement et ajustements.
- Chaîne de traitement des incidents, fiches d'incident, décisions tracées, actions correctives, bilans périodiques.
- Tableau de bord (3–5 indicateurs), rapports de pilotage, feuille de route d'amélioration continue.

Point clé : Privilégier des supports courts (fiches réflexes), analyser chaque incident significatif sous 48–72 h, et cadencer les revues (mensuelle/trimestrielle/annuelle).

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et gouvernance

- Actions : revue documentaire, entretiens, périmètre, parties prenantes, zones sensibles.
- Vigilance : éviter les modèles génériques ; articuler sûreté (actes intentionnels) et sécurité (accidentelle).
- Livrables : charte de principes, matrice des rôles, schéma de gouvernance, planning.

Étape 2 — Diagnostic des expositions et des pratiques

- Actions : observations terrain, analyse d'incidents/quasi-accidents, indicateurs, parcours usager, tests d'accès, entretiens métiers.
- Vigilance : objectiver les faits, traiter la sous-déclaration.
- Livrables : cartographie des expositions, inventaire des barrières, axes de progrès priorités.

Étape 3 — Conception du dispositif et des standards

- Actions : co-concevoir procédures d'escalade, fiches réflexes, scénarios ; outiller le signalement.
- Vigilance : éviter la sur-complexité documentaire ; supports courts et testés.
- Livrables : référentiel opérationnel, grille de priorisation, plan de communication, kit de formation.

Étape 4 — Déploiement et montée en compétences

- Actions : pilotage du déploiement ; coordination maintenance/IT/sûreté ; sessions ciblées, simulations, tests d'alerte.
- Vigilance : charge opérationnelle et niveaux hétérogènes ; formats courts, tutorat.
- Livrables : registre des formations, preuves d'exercice, journal de déploiement, ajustements rapides.

Étape 5 — Gestion des incidents et retours d'expérience

- Actions : protection immédiate, conservation des éléments, notification ; analyse sous 48–72 h ; partage REX.
- Vigilance : bannir la recherche du coupable ; privilégier l'apprentissage collectif.
- Livrables : fiches d'incident, décisions documentées, actions correctives, bilan périodique.

Étape 6 — Pilotage, indicateurs et amélioration continue

- Actions : tableau de bord (3–5 indicateurs), revues mensuelles/trimestrielles, audit interne annuel.
- Vigilance : baisse des signalements ≠ baisse du risque ; vérifier la confiance dans le système.
- Livrables : rapport de pilotage, plan d'actions révisé, feuille de route d'amélioration continue.

Planning / durée / jalons

Jalon	Échéance / Fréquence	But
Revue de direction dédiée	Annuelle (12 mois)	Ancrer les décisions (PDCA) et la gouvernance.
Revue des risques / plan d'actions	Trimestrielle (4/an)	Prioriser et ajuster les actions.
Point opérationnel / alertes	Mensuel	Suivre incidents et arbitrer les corrections rapides.
Exercices / tests des dispositifs	Semestriel (2/an)	Valider l'usage réel et l'efficacité.
Analyse d'incident significatif	Sous 48–72 h	Décider vite et capitaliser (REX).

Rôles & responsabilités

Client

- Direction/HSE/RH/Managers/Instances : cadrer, arbitrer, valider la gouvernance et le périmètre.
- Fournir les données (documents, incidents, indicateurs) et l'accès au terrain.
- Mettre en œuvre les dispositifs (barrières, contrôles d'accès), organiser renforts/binômes et exercices.
- Assurer le signalement, la protection immédiate et le soutien post-événement.
- Conduire les revues mensuelles/trimestrielles/annuelles et appliquer les décisions.

Consultant

- Réaliser le diagnostic (revue documentaire, entretiens, observations, benchmark).
- Animer la co-conception ; formaliser procédures, fiches réflexes et référentiels.
- Piloter/mesurer le déploiement ; concevoir le kit/plan de formation.
- Structurer la chaîne de traitement des incidents et les méthodes d'analyse.
- Proposer les indicateurs, rituels de pilotage et la feuille de route d'amélioration.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Documentation existante (procédures, consignes, journaux d'incidents/quasi-accidents).
- Indicateurs disponibles et données de signalement ; données formation.
- Cartographie des parties prenantes et des zones sensibles ; plages horaires/expositions.
- Inventaire des barrières techniques/organisationnelles/humaines et équipements (boutons, contrôles d'accès).
- Circuits d'escalade actuels, scripts/messages internes.
- Accès terrain pour observations/tests ; disponibilité pour entretiens et ateliers.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Tableau de bord court (3–5 indicateurs : fréquence, gravité, délais de prise en charge, couverture formation).
- Revues : mensuelle (alertes), trimestrielle (tendances/plan d'actions), audit interne annuel, revue de direction annuelle.
- Traçabilité : décisions documentées, fiches d'incident, bilans périodiques, journal de déploiement.
- Risques à maîtriser : sous-déclaration, sur-complexité documentaire, illusion de sécurité.
- Contremesures : simplifier les supports, tester 2/an, micro-formations (30–45 min), mise à jour des barrières.
- Principe : ne pas confondre baisse des signalements et baisse du risque ; vérifier la confiance dans le système.

