



Les nouveaux

Renseignements pour les chefs concernant l'initiation et l'instruction des nouveaux collaborateurs

suvaPro

Le travail en sécurité

Tous les débuts sont difficiles. Le risque d'accident accru des nouveaux en témoigne. Ils ont 50 % d'accidents de plus que les collaborateurs expérimentés. Une initiation des nouveaux soigneusement préparée et progressive permet d'éviter bien des souffrances et des coûts.

La présente brochure vous indique ce à quoi il faut particulièrement faire attention.

Suva
Caisse nationale suisse d'assurance
en cas d'accidents
Sécurité au travail

Pour renseignements:
Case postale, 1001 Lausanne
Tél. 021 310 80 40-42

Pour commander:
Case postale, 6002 Lucerne
Fax 041 419 59 17
Tél. 041 419 58 51
Internet www.suva.ch

**Les nouveaux.
Renseignements pour les chefs concernant l'initiation
et l'instruction des nouveaux collaborateurs**

Auteur: Margot Vanis, secteur information

Les photos publiées dans cette publication sont extraites du film «Les nouveaux».

Reproduction autorisée avec indication de la source.
1^{re} édition – octobre 2000 – 6'000

Référence: 66094.f

Vous connaissez ça . . .

Vous avez entendu et vécu beaucoup de choses nouvelles; vous avez la tête pleine et, pourtant, vous êtes incapable de dire exactement ce que vous avez entendu. C'est la situation dans laquelle se trouvent bien des nouveaux.

Le plus souvent, une montagne de travail attend déjà le nouveau à son arrivée. Il faut qu'il sache et maîtrise tout le plus rapidement possible, afin que le soulagement espéré se fasse vite sentir. Cela pousse à le noyer dans un flot d'informations. Plus vite on lui a tout dit, plus tôt on peut lui confier les commandes. Malheureusement, c'est là, dans la plupart des cas, un mauvais calcul, car notre capacité de mémorisation est limitée. Trop d'informations en une seule fois sèment le doute et la confusion et augmentent le risque d'accident.

Qui est avant tout concerné?

- Les personnes qui commencent à un nouvel emploi
- Les employés temporaires
- Les hommes et les femmes qui changent de poste de travail ou assurent des remplacements dans le cadre de leur contrat de travail



Fig. 1
Les travailleurs temporaires sont toujours des «nouveaux». Leur risque d'accident est nettement plus élevé que celui des collaborateurs engagés à poste fixe qui exécutent les mêmes travaux.

Quelles sont les causes du risque d'accident accru des nouveaux?

- Le manque de connaissances et d'expérience
- La perception insuffisante des dangers
- Le défaut d'instructions ou des instructions incomplètes
- La fatigue et le manque de concentration dus au fait d'être submergé (flot d'informations, délais à respecter)
- Le manque de pratique
- Le besoin de faire ses preuves



Fig. 2
Les nouveaux arrivants sont souvent submergés par un flot d'informations. Trop d'informations sèment le doute et augmentent le risque d'accident.

Que pouvez-vous faire pour réduire le risque d'accident?

Préparez l'initiation avant que le nouveau soit là. Réfléchissez à la manière la plus sensée de répartir la quantité d'informations sur une période suffisamment longue. Allez-y progressivement et fixez des priorités.

Avant le premier jour:

Regardez le film «Les nouveaux» avec vos collaborateurs (disponible en vidéo ou DVD, voir p. 8).

Vous pourrez ainsi sensibiliser votre personnel aux problèmes et au risque d'accident accru des nouveaux et le motiver pour qu'il contribue à une initiation sûre de ces personnes.

Etablissez un programme d'initiation.

Fixez les tâches de chacun et déterminez les préparatifs qui sont nécessaires pour assurer un bon début (par ex. préparer le poste de travail et les équipements de protection individuelle). Si vous associez vos collaborateurs à l'établissement du programme, ceux-ci se mettront plus facilement à la place du nouveau et contribueront à la réussite de l'initiation. La liste de contrôle «Formation des nouveaux collaborateurs» (réf. Suva 67019.f) vous permet de vérifier systématiquement si vous n'avez rien oublié d'important pour l'initiation.



Fig. 3
Informez le personnel de l'arrivée des nouveaux. Tout est plus simple lorsqu'on se connaît.

Informez votre personnel de l'arrivée prochaine d'un nouveau et désignez une personne à laquelle ce dernier pourra s'adresser.

Le nouveau hésitera moins s'il sait à qui s'adresser lorsqu'il a des questions à poser. Le parrainage, c'est-à-dire la désignation d'un parrain, qui s'occupe du nouveau et se tient à sa disposition les premiers temps pour répondre aux questions qu'il a à poser, s'est avéré efficace. Le parrain initie le nouveau aux opérations simples telles que l'utilisation du téléphone, par exemple, et établit le contact avec d'autres personnes si nécessaire. Conviennent comme parrain les personnes qui connaissent l'entreprise, qui sont loyales envers elle tout en ayant l'esprit critique et qui s'acquittent volontiers de cette tâche. Pour que le parrain puisse se préparer à sa tâche, il faut l'informer à temps.

Le premier jour:

Présentez le nouveau dans l'entreprise et présentez-lui la personne à laquelle il peut s'adresser en cas de problème.

Faire la connaissance des collègues et des chefs est une phase importante de l'initiation. Les choses sont bien plus simples lorsqu'on s'est déjà rencontrés. C'est pourquoi un (premier) tour de présentations devrait déjà avoir lieu le jour de l'arrivée du nouveau.

Il est aussi plus facile pour les «anciens» de prendre contact avec le «nouveau» et d'attirer son attention sur les risques lorsqu'ils le connaissent déjà.

Faites visiter l'entreprise au nouveau et expliquez-lui les structures et les opérations dans les grandes lignes.

Cette première vue d'ensemble est importante pour l'orientation du nouveau et lui permet de bien situer son propre poste de travail au sein de l'entreprise. Il est aussi plus facile pour lui de replacer dans cette structure générale d'autres informations, plus détaillées.

Attirez l'attention du nouveau sur son risque d'accident accru.

Montrez-lui le film «Les nouveaux», et donnez-lui de premières indications concernant les risques et les mesures de protection dans votre entreprise.

Encouragez-le à veiller activement à sa propre santé et passez en revue avec lui les conseils pour les collaborateurs à leur nouveau poste de travail (réf. Suva 84020.f).

Le premier jour et les jours suivants:

Approfondissez les connaissances en matière de risques et de mesures de protection.

Le meilleur moyen est de le faire sur place, à l'aide d'instructions préparées à l'avance. A titre complémentaire, on peut aussi recourir à des didacticiels de la Suva. Le CD-ROM «Maîtrisez le danger» traite des sujets qui concernent plusieurs branches, alors que le CD-ROM «Sécurité au travail sur les chantiers» s'adresse spécialement aux apprentis et aux nouveaux des secteurs principal et secondaire de la construction.

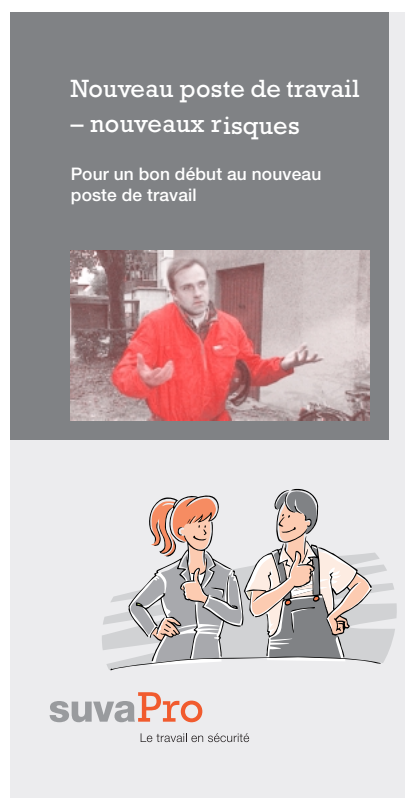


Fig. 4

Et que dit la loi?

Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (OPA) art. 6 al. 1:

«L'employeur veille à ce que tous les travailleurs occupés dans son entreprise, y compris ceux provenant d'une entreprise tierce, soient informés des risques auxquels ils sont exposés dans l'exercice de leur activité et instruits des mesures à prendre pour les prévenir. Cette information et cette instruction doivent être dispensées lors de l'entrée en service ainsi qu'à chaque modification importante des conditions de travail; elles doivent être répétées si nécessaire.»

Laissez au nouveau suffisamment de temps pour assimiler les nouvelles informations.

L'idéal pour le processus d'apprentissage est un bon mélange d'activités diverses. Les tâches au cours desquelles on apprend des choses nouvelles, soit tout seul, soit dans le cadre de l'instruction, ainsi que les travaux difficiles devraient alterner avec des tâches simples. La pratique et les travaux simples, plutôt répétitifs, facilitent l'assimilation des nouvelles informations et impressions. Cette assimilation libère de la place pour d'autres choses nouvelles. C'est pourquoi les pauses de courte durée sont, elles aussi, très importantes et utiles pendant la période d'initiation.

Remarque: On hésite souvent à déléguer les tâches plutôt «ennuyeuses». En tant que débutant, on s'acquitte parfois volontiers de telles tâches accessoires qui permettent de soulager les autres et de se libérer l'esprit.

Vérifiez si le nouveau a les connaissances et les capacités requises pour effectuer le travail en toute sécurité. Si vous constatez des lacunes, veillez à ce qu'il reçoive l'instruction nécessaire.

Apprendre et enseigner sont des éléments essentiels de l'initiation. Ne pas en demander trop ou pas assez aux autres est tout un art. Vous trouverez ci-après quelques indications qui vous permettront de pourvoir à une instruction efficace.

A quoi faut-il faire attention lors de l'instruction?

Souvenez-vous! Bien des choses que vous faites aujourd'hui en un tour de main exigeaient, au début, un gros effort de votre part. Vous souvenez-vous de l'époque où vous appreniez à conduire ou de la première fois que vous avez utilisé un téléphone portable, ou encore du temps où, enfant, vous appreniez à nouer vos lacets? Il vous en fallait, du temps, et quelle maladresse!

Ces exemples montrent que:

- les choses simples peuvent être très compliquées lorsqu'elles sont nouvelles;
- avoir entendu dire une fois comment cela fonctionne ne suffit généralement pas pour savoir se débrouiller tout seul;
- les automatismes et la rapidité s'acquièrent avec la pratique;
- l'enseignement d'opérations que nous faisons les yeux fermés exige souvent de notre part, pour que nous puissions en faire la démonstration, que nous reprenions conscience des gestes que nos mains font automatiquement, c'est-à-dire presque machinalement.



Fig. 5
Même ce machiniste expérimenté doit se familiariser avec le nouvel engin.

Conseils pour une instruction réussie

- Vérifiez le niveau des connaissances et les capacités des nouveaux et adaptez l'instruction à ce niveau. Dans l'avalanche de choses que l'on connaît depuis longtemps, on risque de ne pas entendre ce que l'on

ne savait pas, parce que l'on n'écoute que d'une oreille distraite. L'association de choses inconnues à des choses connues facilite l'acquisition de connaissances.

- Encouragez les nouveaux à poser des questions. On a du mal à enregistrer et à retenir les choses que l'on ne comprend pas.
- Recourez à toutes les formes possibles de transmission d'informations. Lorsqu'on nous communique une information par la parole et qu'en plus on nous en montre une illustration, nous en retenons plus facilement le contenu.
- Évitez de fixer des délais trop courts, car la rapidité et l'assurance au travail s'acquièrent avec la pratique. On apprend plus facilement dans une atmosphère détendue.
- Le temps que vous consacrez à une instruction consciencieuse est un bon investissement, car une bonne instruction est la condition fondamentale de la prise de bonnes habitudes et de la sécurité.

Principales phases de l'instruction:

- **Communiquer et justifier le but de l'instruction.** Nous retenons plus facilement ce qui est clair pour nous.
- **Montrer et expliquer ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons ainsi.** Veillez à ce que les personnes que vous instruisez se placent dans le même angle que vous. Cela facilite la reproduction de vos gestes.
- **Faire reproduire vos gestes par le nouveau et lui faire expliquer ce qu'il fait.** Cette répétition active de ce que l'on a appris augmente l'effet didactique et vous indique si l'information a été reçue correctement.
- **Contrôle:** corrigez les erreurs et dites aussi ce qui a été fait correctement.
- **Pratique.**
- **Procéder à un nouveau contrôle,** afin d'empêcher que de mauvaises habitudes s'installent.



Fig. 6
Montrer et expliquer ce qu'il faut faire.

Notez quand vous avez procédé à l'instruction d'un collaborateur et dans quel domaine.

Vous aurez ainsi, en tout temps, une vue d'ensemble du stade de l'instruction de vos collaborateurs et serez en mesure de prouver, si nécessaire, que vous vous êtes acquitté de vos obligations légales.

Exemple

Qui?	Domaine?	Par qui?	Quand?	Répétition le?
Nom du collaborateur	Contenu de l'instruction	Nom de l'instructeur	Date	Date

Commandez d'autres moyens d'information

■ Liste de contrôle concernant la «Formation des nouveaux collaborateurs»

Réf. Suva 67019.f

■ Nouveau poste de travail – nouveaux risques.

Pour un bon début au nouveau poste de travail.

Réf. Suva 84020.f

■ Film «Les nouveaux»

avec brochure d'accompagnement.

Disponible en vidéo ou DVD.

Vidéo: réf. Suva V 343.f, version

monolingue (d,f,i), prix: Fr. 30.–

DVD: réf. Suva DVD 343.f, version

trilingue, prix: Fr. 30.–

■ Affichette «Les nouveaux»

(format A 4, réf. Suva 55165.f).

■ Maîtrisez le danger. Cours de base sur la sécurité au travail. Didacticiel sur CD-ROM.

Vol. 1:

L'homme et le risque, toxiques et matières dangereuses, maniement de machines, transports, équipements individuels de protection, échelles (réf. Suva 99050.f, prix: Fr. 30.–).

Vol. 2:

Maintenance correcte, utilisation sûre du courant, organisation du travail et bien-être, substances engendrant la dépendance au poste de travail, premiers secours dans l'entreprise, loisirs en sécurité (réf. Suva 99052.f, prix: Fr. 30.–).

■ Sécurité au travail sur les chantiers. Didacticiel sur CD-ROM.

(Réf. Suva 99055.f, prix: Fr. 30.– ou les

3 langues en multipack, réf. Suva

99055.d,f,i, prix: Fr. 50.–).