

NEBOSH

MANAGEMENT SANTÉ-SÉCURITÉ

MODULE IG1 :Examen Blanc

Pour : Certificat général international NEBOSH de santé et sécurité au travail
OPEN BOOK EXAM

Examen à livre ouvert

Disponible pendant 24 heures

Guide des apprenants

Cet examen est à livre ouvert. Il n'est pas surveillé et vous êtes libre d'utiliser toutes les ressources d'apprentissage auxquelles vous avez accès, par ex. notes de cours, site web, etc.

En soumettant cette évaluation pour qu'elle soit notée, vous déclarez qu'il s'agit entièrement de votre propre travail. Prétendre sciemment qu'un travail est le vôtre alors qu'il s'agit du travail de quelqu'un d'autre relève de la fraude et est passible de graves pénalités. Cela signifie que vous **ne devez pas** collaborer avec d'autres personnes ni copier leur travail. Vous ne devez pas non plus copier-coller de blocs de texte de l'internet ni d'autres sources.

L'examen commence par un scénario qui crée le contexte. Vous devez ensuite réaliser une série de tâches basées sur ce scénario. Chaque tâche comprend une ou plusieurs questions.

Vos réponses à **la plupart** de ces tâches doivent en totalité ou en partie s'appuyer sur des informations pertinentes du scénario. La tâche indique clairement dans quelle mesure s'applique cette consigne.

Les points associés figurent entre parenthèses à droite de chaque question, ou partie de chaque question. Vous pourrez ainsi juger la quantité d'informations requises dans votre réponse. En général, un point est accordé pour chaque argument technique correct clairement démontré. Évitez les réponses trop courtes, car il sera alors difficile pour l'examineur d'attribuer des points. Des réponses d'un seul mot ou sous forme de listes sont peu susceptibles de recevoir des points, car généralement elles ne suffisent pas pour démontrer la compréhension ou un lien avec le scénario.

Vous **n'êtes pas** censé écrire plus de 3000 mots en tout.

Essayez de répartir votre temps et votre nombre de mots proportionnellement entre toutes les tâches.

Nous vous recommandons d'utiliser le modèle de feuille de réponses.

Veuillez tenter **TOUTES** les tâches.

SCÉNARIO

AcCount est une petite entreprise d'informatique, spécialisée dans les systèmes de paie. L'immeuble où sont situés ses bureaux se trouve dans un centre ville, à proximité d'établissements qui restent ouverts tard dans la nuit et dont les clients ont la réputation de mal se comporter. Le directeur général (DG) a créé la société il y a huit ans. Il a travaillé dur pour l'établir, en passant de 1 employé à 15, avec à présent un revenu annuel de plus de 3 millions de dollars. Neuf employés ont été recrutés quatre ans auparavant, et une seule nouvelle personne a rejoint l'entreprise depuis. Les clients comptent sur une réalisation rapide de leurs projets avec AcCount et recherchent toujours d'autres entreprises en mesure de faire le travail plus rapidement. Par conséquent, le DG fait de longues heures et s'attend à ce que ses employés fassent de même, ces derniers étant souvent amenés à travailler tard dans la nuit. Chaque employé possède une clé des bureaux de façon à pouvoir travailler tôt ou tard s'ils le souhaitent. Les employés d'AcCount s'efforcent de continuer de travailler, même lorsqu'ils sont malades, pour que leurs collègues n'aient pas à se charger de leur volume de travail. L'entreprise présente un taux élevé d'épuisement et de maladies liées au stress.

Il y a cinq ans, un consultant en matière de santé-sécurité a été engagé à titre temporaire. Il a créé un système simple et informel de management santé-sécurité pour AcCount. Ce consultant a tenté d'impliquer les employés d'AcCount dans l'élaboration du système, le processus d'évaluation des risques et la formation santé-sécurité. Cependant, le DG avait fixé pour ses employés un délai strict sur un projet auquel ils devaient accorder la priorité. Avant de terminer le travail prévu dans son contrat, le consultant a rédigé une politique santé-sécurité et insisté pour que le DG la signe, ce que celui-ci a fait, entre deux réunions avec des clients.

Le consultant ayant exécuté son contrat, les responsabilités en matière de santé-sécurité ont été attribuées au responsable des ressources humaines (RH), employé de longue date d'AcCount. Le responsable RH a peu d'expérience en matière de santé-sécurité, mais possède un livre sur la santé-sécurité au travail, qu'il a acheté lorsqu'il a été informé de ses nouvelles responsabilités. Il a pris connaissance du travail réalisé par le consultant et s'est montré satisfait, bien qu'il n'ait pas tout compris. Il a affiché la politique santé-sécurité sur le tableau d'affichage du bureau et n'a apporté aucune modification à la politique. D'autres documents fixés sur le petit tableau d'affichage ont rapidement recouvert cette politique. Le responsable HR la retire avec l'intention de l'afficher ailleurs, mais après l'avoir mise dans le tiroir de son bureau, il est distrait par d'autres tâches et n'y pense plus.

Les évaluations des risques pour la manutention manuelle et la sécurité incendie, ainsi qu'une évaluation des risques générale pour l'immeuble de bureaux, sont rangées dans un classeur à tiroirs, avec le rapport du consultant comportant des recommandations sur des améliorations ergonomiques des postes de travail. Le responsable RH a fait part de ces recommandations au DG de façon à ce qu'il achète de nouvelles chaises de bureau et des équipements requis. Le DG a lu les recommandations et a décidé d'envoyer plutôt un e-mail rappelant aux employés de ne pas « s'affaler à leur bureau ». Il a programmé l'envoi automatique d'une copie de l'e-mail deux fois par an, affirmant que c'était l'utilisation du temps la plus efficace et qui permettrait d'obtenir les mêmes résultats. Le DG a rappelé au responsable RH qu'il « *n'a pas de temps à consacrer à la santé-sécurité* » et que la responsabilité incombe désormais au responsable RH.

Dans le cadre de ses nouvelles responsabilités, le responsable RH est également chargé de gérer les inspections hebdomadaires que le consultant a mis en place. Le responsable RH a délégué la tâche à un nouvel employé (Employé Z), qui souhaite vivement se rendre utile auprès d'AcCount. L'Employé Z a pour tâche de remplir la liste de contrôle d'inspection en faisant le tour de l'immeuble de bureaux et ensuite de classer les listes de contrôle. Après avoir réalisé la première inspection, l'Employé Z commence à éliminer les risques de trébuchement dans les bureaux inspectés, ce qui satisfait le DG, car il estime que cela double l'utilité des inspections. Après chaque inspection, l'Employé Z classe immédiatement les listes de contrôle dans le tiroir de son bureau, qu'il ferme toujours à clé.

Le registre des accidents et presque-accidents ainsi que la trousse de premiers secours se trouvent sur le dessus du classeur à tiroirs, recouverts d'une épaisse couche de poussière. Tout en

déjeunant à leurs bureaux, les employés ont souvent partagé des récits de presque-accidents, et des amitiés se sont forgées en parlant d'expériences similaires. Pendant leur pause déjeuner, certains employés ont des séances de kinésithérapie pour des douleurs de dos et de poignets, lorsque la gêne devient intolérable. Le responsable RH entend souvent les employés se plaindre de douleurs et se demander régulièrement entre eux des comprimés contre les maux de tête. Après avoir lu son livre sur la santé-sécurité au travail, le responsable RH a remplacé le fond d'écran de chaque employé par un poster leur rappelant de « s'asseoir correctement » et de boire de l'eau régulièrement. Il est ravi que ses responsabilités en matière de santé-sécurité ne lui prennent pas plus de temps.

L'acquisition

De façon à pouvoir prendre sa retraite plus tôt que prévu, le DG a récemment vendu AcCount à une grande multinationale appelée PaY. PaY prévoit d'augmenter largement les effectifs d'AcCount à l'avenir. L'entreprise a un système de management santé-sécurité certifié ISO 45001 et veut qu'AcCount obtienne cette certification également. Elle exige qu'AcCount adopte ses systèmes, qui respectent les mêmes procédures et règles de déclaration dans l'ensemble de l'organisation PaY. Elle envoie sa responsable santé-sécurité (RSS) chez AcCount pour surveiller la mise en place du nouveau système, et pour former le responsable RH qui restera en charge de la santé-sécurité.

Pour commencer, la RSS observe les pratiques santé-sécurité actuelles d'AcCount et les compare à ce qu'il faudrait faire pour obtenir la certification voulue (analyse d'écart). Elle s'entretient individuellement avec les employés, les chefs d'équipe et les responsables pour avoir une vue d'ensemble de la gestion des risques et des dangers présents chez AcCount. Elle lit tous les documents disponibles en matière de santé-sécurité. Elle présente ensuite ses résultats de l'analyse d'écart à l'équipe de direction d'AcCount. Les employés sont choqués par la quantité de travail à réaliser pour obtenir la certification, mais ils en comprennent les avantages et commencent à discuter de ce qu'il faut faire.

La RSS profite de leur enthousiasme. Elle organise un atelier d'une demi-journée qu'elle va animer pour tout le personnel d'AcCount sur l'importance et la gestion efficace de la santé-sécurité. À la fin de l'atelier, la RSS partage une politique santé-sécurité revue qui a été élaborée avec l'aide, et portant la signature, du nouveau président-directeur général (PDG) d'AcCount. Certains employés apprennent avec intérêt que des objectifs et des cibles seront partagés lors de la prochaine réunion hebdomadaire. D'autres employés ne semblent s'intéresser qu'après avoir entendu que l'équipe de direction tiendra des réunions trimestrielles pour passer en revue la santé-sécurité et les progrès de la démarche de certification. À l'issue de l'atelier, lorsque les employés retournent rapidement à leur travail, ils remarquent qu'un raccourci vers la politique santé-sécurité a été ajouté sur le bureau de tous leurs ordinateurs.

Les employés

Un employé rejoint volontairement le comité santé-sécurité nouvellement créé, et participe au cours de qualification santé-sécurité au travail, en compagnie du responsable RH et de l'Employé Z. À la fin du cours, ils partagent avec enthousiasme leurs idées sur la façon d'améliorer la performance santé-sécurité chez AcCount avec leurs collègues.

Lors de la première réunion du comité santé-sécurité, tout le monde évoque un incident récent qui s'est produit lorsqu'un employé est resté tard au bureau pour terminer son travail. Tandis que l'employé quittait l'immeuble, un membre du public s'est approché, en criant de manière agressive. L'employé ne sachant pas quoi faire est rentré à nouveau dans l'immeuble et s'est enfermé à l'intérieur jusqu'à ce que la personne quitte les environs. Ce type d'incident se produit régulièrement. Le PDG, qui anime la réunion, suggère de permettre à toutes les personnes qui doivent travailler en dehors des heures de bureau de faire du télétravail. Le comité accepte de faire l'essai de ce mode de travail pendant six mois et de demander l'avis des employés sur son efficacité.

Le lendemain, la RSS envoie à tout le monde un module de formation en ligne sur les équipements à écrans de visualisation et un formulaire d'évaluation des risques à remplir. La RSS fait le tour du bureau pour aider les employés qui ont suivi la formation à remplir le formulaire. Elle prend note également des bureaux dont les pieds ne sont plus de niveau et des chaises qui ne peuvent pas être

réglées en hauteur. Elle montre à certains employés comment régler leurs écrans, et constate une amélioration immédiate de leur posture lorsqu'ils sont assis à leur bureau. Enfin, elle demande à tous les employés de remplir un autre formulaire d'évaluation des risques liés aux écrans de leurs postes de télétravail. Elle demande aux employés de les lui renvoyer par e-mail, ainsi que les formulaires du jour.

Sur la base des résultats des évaluations des risques liés aux écrans, la RSS rédige une liste d'articles à acheter, qu'elle envoie au PDG. Celui-ci attribue de l'argent pour ces achats, ainsi que pour des tests de vue pour les employés, qu'il prévoit de programmer tous les ans. La RSS envoie également par e-mail la nouvelle politique de « Télétravail » à tous les employés, accompagnée de quelques informations utiles sur le contrôle des risques liés à leurs postes de télétravail.

Au cours des six mois suivants, AcCount recrute d'autres employés et la quantité de travail effectué en dehors des heures de bureau diminue progressivement. AcCount commence à faire l'essai du télétravail pour certains employés, pendant les heures de bureau. Les responsables d'équipes veillent à inclure ces employés dans leurs réunions d'équipes hebdomadaires par appels vidéo et en les appelant individuellement. Lors de ces réunions, les membres des équipes partagent avec enthousiasme les nouvelles de leur travail et de leur vie en général. Au cours de ces réunions, les responsables veillent à ce que chacun soit informé des progrès et de la performance santé-sécurité et s'assurent du bien-être des employés. La RSS est ravie de constater que les absences pour cause de maladie ont diminué ces derniers mois et que la plupart des employés attendent désormais avec intérêt la certification du système santé-sécurité d'AcCount. Pour fêter ces améliorations et la certification imminente, le PDG organise un repas au restaurant pour les employés d'AcCount.

Tâche 1 : Procédures d'urgence

- 1 Pourquoi est-il important de mettre en pratique les procédures d'urgence ? (6)

Tâche 2 : Adéquation de la démarche d'évaluation des risques

- 2 Commentez l'approche d'AcCount quant à l'évaluation des risques pour la santé-sécurité
- (a) avant l'acquisition par PaY. (10)
Remarque : votre réponse doit reposer uniquement sur le scénario.
- (b) après l'acquisition par PaY. (13)
Remarque : votre réponse doit reposer uniquement sur le scénario.

Tâche 3 : Améliorations du système de management santé-sécurité

- 3 En utilisant les étapes ci-dessous, commentez la façon dont le système de management santé-sécurité d'AcCount s'est amélioré après l'acquisition par PaY.
- (a) Planifier. (7)
- (b) Déployer. (5)
- (c) Contrôler. (1)
- (d) Agir. (2)
- Remarque : vos réponses doivent reposer uniquement sur le scénario.*

Tâche 4 : Inspections de l'environnement de travail

- 4 Examinez si l'approche d'AcCount concernant les inspections de l'environnement de travail était adéquate avant l'acquisition par PaY. (9)
- Remarque : vous devez étayer votre réponse, le cas échéant, en utilisant des informations pertinentes provenant du scénario.*

Tâche 5 : Favoriser une culture sécurité positive

- 5 Qu'est-ce qui a été fait pour favoriser une culture sécurité positive chez AcCount ? (15)
- Remarque : vous devez étayer votre réponse, le cas échéant, en utilisant des informations pertinentes provenant du scénario.*

Tâche 6 : Gestion des risques pour les personnes en télétravail

- 6 Commentez la démarche positive d'AcCount en matière de gestion des risques pour les personnes en télétravail. (10)
- Remarque :** votre réponse doit reposer uniquement sur le scénario.

Tâche 7 : Conformité santé-sécurité

- 7 Les employeurs ont des obligations au titre de l'article 10 (a, b, c, d, f et g) de la recommandation R164 sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981 (N° 164) de l'Organisation internationale du travail.
- Commentez dans quelle mesure AcCount a pu ne **pas** respecter ces obligations de l'employeur avant l'acquisition par PaY. (15)
- Remarque :** vous devez étayer votre réponse, le cas échéant, en utilisant des informations pertinentes provenant du scénario.

Tâche 8 : Évaluation de l'approche de la gestion des incidents

- 8 Quels étaient les aspects *négatifs* de l'approche de la gestion des incidents d'AcCount avant l'acquisition par PaY ? (7)
- Remarque :** votre réponse doit reposer uniquement sur le scénario.

Fin de l'examen

Suivez à présent les instructions pour soumettre vos réponses.

Avis de non-responsabilité

Cette étude de cas est totalement fictive. Elle a été élaborée pour simuler une situation réaliste destinée à évaluer votre capacité à appliquer des connaissances théoriques à des problèmes pratiques. Certains détails de cette étude de cas peuvent refléter des perspectives ou expériences réelles de l'auteur. Cependant, aux fins de cet examen, les détails factuels ont été changés ou fictionalisés. Aucun élément du contenu n'est censé être une représentation factuelle d'une personne, d'une organisation ou d'un événement spécifique quelconque.

Remarque importante

Tout droit de propriété intellectuelle de NEBOSH restera acquis à NEBOSH. Les documents d'évaluation, les documents connexes et les fiches de réponses NEBOSH ne doivent **pas** être reproduits/copiés/distribués par quelque moyen ou sous quelque forme que ce soit, électronique ou autre, sans la permission préalable écrite de NEBOSH ou tel qu'exigé par la loi.