



Procédure opérationnelle standard – SSE

Comportements SMART HSE304

GHD

29 June 2022

→ La force de l'engagement

GHD Pty Ltd | ABN 39 008 488 373

GHD Tower, Level 3, 24 Honeysuckle Drive

Newcastle, New South Wales 2300, Australia

T +61 2 4979 9999 | **F** +61 2 4979 9988 | **C** ntlmail@ghd.com | **ghd.com**

Date d'impression	08/05/2023 09:17:00
Date de la dernière sauvegarde	08 mai 2023
Nom du fichier	\\ghdnet\ghd\AU\Newcastle\Service\Support Services\Corporate Regional HSE Management\300. SOPs\HSE304 SMART Behaviours\HSE304 SMART Behaviours.docx
Auteur	
Chargé de projet	Clayton Harrison
Nom du client	GHD
Titre du projet	
Titre du document	Procédure opérationnelle standard – SSE Comportements SMART HSE304
Numéro de version	Rév. 02
Numéro de projet	11920133 AD-02-01

État du document

Code d'état	Révision	Auteur	Réviseur		Approuvé pour publication		
			Nom	Signature	Nom	Signature	Date
	00	C Harrison	A Wilson	*A Wilson	C Harrison	*C Harrison	Avril 2016
	01	T Andersen	T Andersen	*T Andersen	C Harrison	*C Harrison	Septembre 2019
	02	J Whitton	J Maranciak	*J Maranciak	J Maranciak	*J Maranciak	Juin 2022

© GHD 2023

Ce document doit demeurer la propriété de GHD. Le document ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été commandé et conformément aux conditions d'engagement. Une utilisation non autorisée de ce document, de quelque nature que ce soit, est interdite.

Table des matières

1. Objectif	1
2. Portée	2
3. Responsabilités	2
3.1 Direction (de GHD, du bureau régional et du projet)	2
3.2 Employés	2
3.3 Équipe de SSE	3
4. Procédures	3
4.1 Identifier les comportements SMART	3
4.1.1 Autorité d'arrêt de travail	4
4.2 Enquête sur le comportement	4
4.3 Classification des comportements SMART	5
4.4 Déterminer les conséquences des comportements SMART	6
4.4.1 Comportements conformes ou supérieurs aux attentes	6
4.4.2 Comportements inférieurs aux attentes	6
4.5 Révision et implication des parties prenantes	6
4.6 Communication des résultats	6
4.7 Mesurer le succès	7
5. Références	7

Liste des tableaux

Tableau 2-1	Comportements attendus par GHD	2
-------------	--------------------------------	---

Liste des figures

Figure 4-1	Diagramme de classification des comportements SMART	5
Figure 4-2	Échelle de maturité de la culture de GHD	7

Annexes

Annexe A	Comportements et conséquences suggérées
----------	---

1. Objectif

Pour qu'une entreprise s'améliore de façon durable, il est essentiel que les dirigeants de tous les niveaux fassent le travail nécessaire pour entretenir la culture organisationnelle recherchée; par exemple, une culture dans laquelle les employés prennent l'initiative de travailler de façon à assurer leur sécurité et celle de leurs collègues et de l'environnement. La présente procédure décrit la manière dont GHD gère les comportements et vise à maintenir une culture de sécurité positive.

Comprendre et façonner la culture est un rôle qui incombe à la direction. Pour créer une culture positive, un dirigeant dispose de trois outils :

- son propre comportement – sa manière de parler et d'agir;
- les systèmes de l'entreprise – lesquels fournissent un modèle d'actions et d'activités;
- les attentes qui sont communiquées et mises en œuvre (récompenser les comportements souhaités et décourager les comportements non souhaités).

De la même façon, lorsque les superviseurs tolèrent ou approuvent des comportements qui ne correspondent pas aux attentes de GHD – particulièrement si ces comportements sont dangereux ou imprudents – il doit y avoir une conséquence pour assurer que les attentes de la direction sont renforcées.

Qu'ils le veuillent ou non, les dirigeants façonner la culture de leur entreprise chaque jour. Les dirigeants, à la fois officiels et non officiels, ont tous un rôle à jouer dans le développement de la culture de sécurité de GHD.

La sécurité est l'une de nos quatre valeurs fondamentales, car « notre propre sécurité et celle des personnes concernées par nos activités et par nos services nous tiennent à cœur ».

Une culture de sécurité profite à tout le monde dans notre chaîne d'approvisionnement : les employés, les clients, les fournisseurs externes et les communautés dans lesquelles nous travaillons.

GHD s'attend à ce que tous les dirigeants et employés contribuent à une culture de sécurité positive en démontrant les comportements souhaités.

La mise en œuvre de l'approche SMART dans cette procédure aidera GHD à créer une culture de sécurité durable et à augmenter la mobilisation des employés.

La procédure SMART est basée sur les études du professeur Patrick Hudson, professeur en facteurs humains en sécurité à l'Université de technologie de Delft, aux Pays-Bas.

2. Portée

La présente procédure s'applique à tous les employés de GHD qui travaillent pour GHD ou au nom de cette dernière, sur tout site contrôlé par GHD ou par un client. Pour connaître les définitions des termes, veuillez vous référer au [Glossaire de gestion des incidents et des dangers de GHD](#).

Un élément important pour encourager les employés à se comporter d'une manière qui aide GHD à atteindre ses objectifs est la communication claire des attentes. Un manque de communication peut avoir des conséquences importantes sur la culture de sécurité. Les expériences et incidents passés de GHD suggèrent qu'en accordant l'attention appropriée aux exigences essentielles dans les systèmes de gestion de GHD, on produira un effet positif dans l'atteinte des résultats souhaités.

Tous les employés de GHD doivent se conformer au système de gestion de la SSE et aux exigences légales applicables au territoire concerné. Ils doivent aussi être en mesure de démontrer les comportements attendus non négociables décrits ci-dessous. Cela s'applique aussi aux fournisseurs externes dont GHD a le contrôle direct.

Tableau 2-1 Comportements attendus par GHD

Thème	Comportement attendu			
SSE	Conformité aux Mesures de protection de GHD	Agir conformément aux exigences de GHD en matière d'alcool et autres drogues	Agir conformément aux règles du client et du site en matière de SSE	Conformité aux exigences de GHD en SSE dans le cadre de la gestion de projets

3. Responsabilités

3.1 Direction (de GHD, du bureau régional et du projet)

- Suivre la formation en ligne sur le processus SMART
- S'assurer que les attentes, et plus particulièrement les comportements attendus non négociables en SSE, sont clairement communiqués aux employés
- Effectuer des enquêtes sur les événements afin d'identifier la cause fondamentale et classer les comportements attendus observés à l'aide du Diagramme de classification des comportements SMART (Figure 4-1).
- Récompenser les comportements exemplaires ainsi que remettre en question et corriger les comportements non souhaités en suivant les directives fournies dans l'Annexe A et en consultation avec les parties concernées
- S'assurer que les informations sont consignées par écrit par le biais des mécanismes de déclaration régionaux

3.2 Employés

- Connaître et mettre en pratique les comportements attendus et, plus particulièrement, les comportements attendus non négociables en SSE
- Informer les fournisseurs et sous-traitants externes des comportements attendus
- Participer aux enquêtes après un événement
- Suivre des procédures de travail sécuritaires
- Porter et entretenir l'équipement de protection individuelle fourni
- Déclarer les incidents, les quasi-incidents et les dangers
- Suivre la formation en ligne H313 : Comportements SMART

3.3 Équipe de SSE

- Fournir des conseils, du soutien et de la formation sur le processus SMART
- Surveiller la réalisation des formations SMART en ligne
- Surveiller et communiquer l'information relative aux rapports de comportements souhaités et non souhaités et leurs conséquences dans les mécanismes de déclaration régionaux. S'il y a lieu, aider le superviseur de l'employé et l'équipe des ressources humaines à préparer un Plan d'action lorsqu'une tendance est reconnue.

4. Procédures

L'approche SMART s'appuie sur les théories comportementales actuelles et reconnaît que la gestion du comportement implique plus que simplement rechercher les « mauvais comportements » et punir les gens. En faisant du renforcement positif aux moments appropriés, nous changerons les mentalités des gens pour « Je veux faire cela de façon sécuritaire » et non « Je dois le faire de façon sécuritaire ».

Les circonstances de chaque comportement doivent être évaluées sur leur bien-fondé. L'approche SMART n'est pas destinée à être appliquée comme une formule rigide selon laquelle un comportement X entraîne une conséquence Y. Il est important d'identifier l'ensemble des conditions et facteurs sous-jacents au comportement non souhaité pour pouvoir prendre des décisions éclairées sur la façon de réagir. L'approche SMART est destinée à favoriser une solide culture de sécurité grâce à un outil juste et transparent visant à :

- faciliter une discussion de groupe sur les informations disponibles, y compris tous documents pertinents, les résultats des enquêtes et les dossiers d'entrevues; et
- aider à identifier la reconnaissance ou les sanctions appropriées, qui renforceront les comportements.

Application de l'approche SMART :

1. **Identifier** : Adoptez une série de mesures pour identifier de façon proactive les comportements souhaités et non souhaités qui influencent l'atteinte des objectifs de GHD. Consultez la section 4.1 ci-dessous pour plus de détails.
2. **Enquêter** : Assurez-vous qu'une enquête est effectuée pour établir la cause fondamentale de l'événement, avant de mettre en place l'approche SMART. Les événements doivent être signalés à l'aide de la base de données régionale, en indiquant les conséquences qui seront mises en place en tant qu'actions correctives.
3. **Classer le comportement de la personne** : Référez-vous à la section 4.3. Classez le comportement de la personne ayant effectué l'action.
4. **Classer le comportement du superviseur** : Utilisez le même diagramme d'activité à la section 4.3. Classez le comportement du superviseur qui est responsable de la personne ayant effectué l'action.
5. **Déterminer la conséquence** (encouragement ou découragement) : Consultez l'Annexe A. À l'aide des comportements indiqués dans le Diagramme de classification des comportements SMART (Figure 4-1), en consultation avec les parties prenantes concernées, sélectionnez la conséquence appropriée pour la personne ou pour le superviseur à l'aide des tableaux présentés à l'Annexe A.

Remarque : Les conséquences associées à chaque comportement dans l'Annexe A sont fournies à titre de guide seulement. Le choix final des conséquences doit être basé sur le comportement, mais doit aussi tenir compte des circonstances plus larges telles que les comportements passés, les conditions en milieu de travail, etc.

6. **Réviser** : Si le résultat implique des mesures disciplinaires, référez-vous au directeur ou à la directrice des ressources humaines de la région pour obtenir des conseils.

4.1 Identifier les comportements SMART

La présente procédure fournit le cadre nécessaire pour permettre d'identifier les comportements qui correspondent aux attentes de GHD ou non. À l'aide de leurs connaissances des attentes des clients et de

l'industrie, ainsi que des cultures (organisationnelle et communautaire) dans lesquelles elles exercent leurs activités, les différentes régions peuvent élaborer le moyen nécessaire pour identifier et consigner efficacement les comportements SMART. Il peut s'agir de :

- Inspections, évaluations du poste de travail et révisions de projets. Dans ce cas, le bureau régional doit s'assurer que les comportements SMART sont clairement identifiables pour être consignés au dossier, car les clients pourraient demander des preuves.
- Enquêtes sur les dangers et les actions et actions correctives – lorsque le comportement d'un groupe ou d'une personne est identifié comme étant un facteur contributif
- Actes dangereux, Conditions dangereuses et Autorité d'arrêt de travail
- Les actions correctives.
- Examens officiels et audits : servent à identifier les cas où les responsabilités n'ont pas été respectées, ou encore à souligner un comportement exemplaire
- Modèles d'observation du comportement : centrés sur des environnements à risque très élevé

4.1.1 Autorité d'arrêt de travail

Lors d'une situation où la sécurité de toute personne ou l'environnement est en danger, les employés de GHD ont le pouvoir et l'obligation de faire cesser leur travail ou celui de collègues et de fournisseurs externes.

L'autorité d'arrêt de travail (AAT) peut être le résultat d'une condition dangereuse ou d'un acte dangereux, ou encore si la norme établie pour la gestion des risques en santé, sécurité et environnement est mal définie. Elle peut être exercée au chantier, au bureau ou en déplacement.

Exercer l'AAT n'entraîne aucune répercussion, et les travaux ne reprendront pas tant que le risque n'aura pas été réduit autant que raisonnablement possible.

Si une situation ou un comportement observé représente un risque inacceptable ou est contraire aux comportements attendus chez GHD, lesquels sont indiqués au Tableau 2-1, on doit exercer l'Autorité d'arrêt de travail. Toutes les AAT seront mises en place conformément à la procédure opérationnelle standard intitulée [HSE369 Autorité d'arrêt de travail](#).

4.2 Enquête sur le comportement

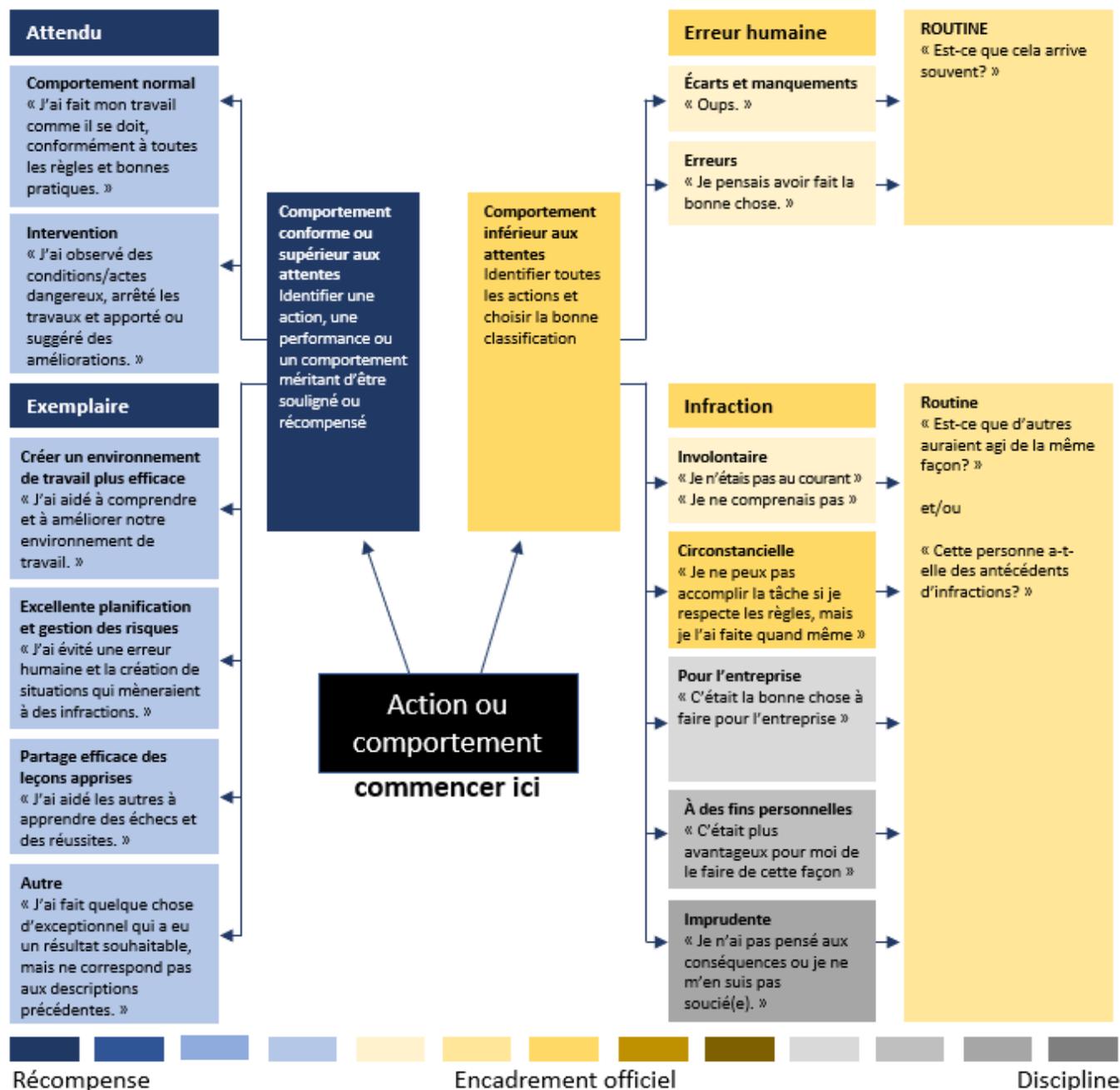
Lorsque des comportements souhaités ou non souhaités sont identifiés, une enquête doit être effectuée pour établir la cause fondamentale de ce comportement, avant de mettre en place l'approche Comportements SMART.

Les cas doivent être signalés dans l'application SMARTApp et dans la plateforme GRC. Cela doit inclure des actions correctives pour indiquer la conséquence à mettre en place.

4.3 Classification des comportements SMART

Lorsqu'un comportement en particulier a été identifié (soit un comportement souhaité ou non souhaité), après une révision des preuves et/ou documents disponibles, la première étape de l'application de l'approche SMART consiste à classer l'action en fonction du Diagramme de classification des comportements SMART de la figure Figure 4-1 :

Figure 4-1 Diagramme de classification des comportements SMART



4.4 Déterminer les conséquences des comportements SMART

Une fois que le comportement est classé au moyen du Diagramme de classification des comportements SMART, entamez une discussion avec les parties prenantes concernées pour déterminer une conséquence appropriée (encouragement ou découragement) pour la personne impliquée et son superviseur direct. L'Annexe A peut être utilisée à titre de guide.

4.4.1 Comportements conformes ou supérieurs aux attentes

Lorsque des comportements conformes ou supérieurs aux attentes sont identifiés, ils doivent être soulignés, car ils contribuent à établir et à maintenir la culture de sécurité. Les comportements conformes ou supérieurs aux attentes sont divisés en deux catégories :

- Les comportements **exemplaires** sont nettement supérieurs à ce qui est attendu. Ces comportements illustrent l'excellence de l'employé en gestion des risques, créant un environnement de travail plus efficace et partageant les leçons apprises avec les autres dans sa sphère d'influence.
- Les comportements **attendus** sont ceux qui sont normaux et attendus dans le cadre de votre poste ou rôle (p. ex. reconnaître une situation à risque et intervenir, et être réceptif envers les interventions des autres).

Plus d'informations sur les conséquences pour les comportements exemplaires et attendus se trouvent à l'Annexe A.

4.4.2 Comportements inférieurs aux attentes

À l'inverse, les comportements inférieurs aux attentes doivent être remis en question et corrigés afin d'instaurer une culture de sécurité positive. Les comportements inférieurs aux attentes appartiennent généralement à l'une des catégories suivantes :

- L'**erreur humaine** survient lorsque les exigences de la tâche dépassent les compétences, les capacités ou les connaissances de la personne qui l'effectue. Les comportements qui entraînent des erreurs et leurs résultats sont habituellement involontaires.
- Les **infractions** sont des comportements volontaires visant généralement à atteindre des résultats précis qui ne correspondent pas aux attentes de GHD.

Plus d'informations sur les conséquences pour les erreurs humaines et les infractions se trouvent à l'Annexe A.

4.5 Révision et implication des parties prenantes

Les conséquences des comportements indésirables en milieu de travail doivent être raisonnables selon les circonstances de l'événement lors duquel le comportement s'est produit. Les parties prenantes concernées doivent aider à déterminer les conséquences pour tenir compte des circonstances atténuantes, notamment : les antécédents d'emploi, le dossier de comportement et les conditions dans le lieu de travail au moment où le comportement s'est produit.

L'approche SMART doit être appliquée conjointement avec les ententes et conditions d'emploi applicables. L'omission de tenir compte de ces résultats peut entraîner des conflits de travail. Les exigences du client devront peut-être aussi être considérées dans le processus de prise de décision.

Lorsque l'application de l'approche SMART implique des mesures disciplinaires, le superviseur est responsable d'aviser le directeur des ressources humaines aussitôt que possible afin d'assurer le respect de toutes les exigences des accords d'entreprise ou conditions d'emploi et que la conséquence proposée est juste, raisonnable et équivalente aux conséquences pour des actions similaires dans l'ensemble de l'entreprise.

4.6 Communication des résultats

Pour que l'approche SMART fonctionne, les leçons apprises des comportements (positifs + ou négatifs -) doivent être communiquées aux employés, tout en préservant la confidentialité lorsque nécessaire (c.-à-d. pour les

comportements négatifs). Communiquer des histoires de bons et de mauvais comportements doit servir à éviter que des comportements négatifs similaires se produisent à nouveau, et encourager les employés à agir de façon positive et à améliorer la culture de sécurité de GHD.

Lorsque l'événement peut s'appliquer à l'ensemble de GHD (p. ex. infraction aux exigences de GHD en matière d'alcool et autres drogues), l'événement doit être signalé au groupe de SSE, qui coordonnera des communications à plus grande échelle et avisera l'équipe de direction de l'entreprise (EDE).

4.7 Mesurer le succès

Il existe plusieurs types de cultures de sécurité, et le temps nécessaire pour élaborer la culture désirée peut varier. Les étapes progressives d'une culture de sécurité peuvent être illustrées sur une échelle comme celle montrée à la Figure 4-2. Le défi est de comprendre où se situent l'entreprise, la région ou le groupe d'affaires sur cette échelle et de mettre en place les mesures appropriées pour les faire passer à l'étape suivante.

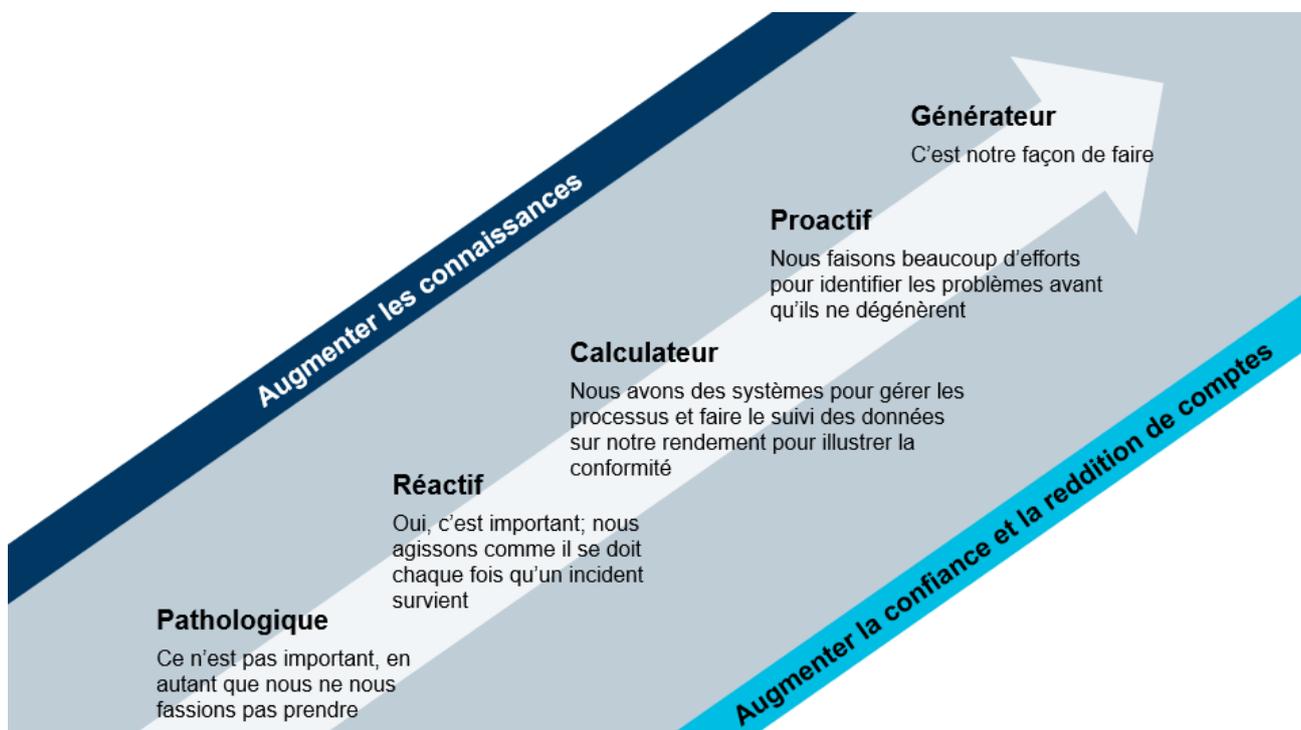
Le Sondage sur la culture de sécurité annuel de GHD recueille des informations de nos employés et permet à GHD de mesurer la progression de notre culture de sécurité par rapport à cette échelle.

Les questions du Sondage sur la culture de sécurité ont été compilées pour permettre de :

- mesurer directement les progrès réalisés vers l'atteinte des aspirations culturelles décrites dans la présente procédure;
- identifier les principaux points à améliorer dans notre comportement qui nuisent à l'atteinte de nos aspirations culturelles.

À l'aide de ces informations, nous pouvons définir la maturité de notre culture de sécurité, et les résultats seront mesurés et publiés tous les cinq (5) ans par le responsable SSE de l'entreprise.

Figure 4-2 Échelle de maturité de la culture de GHD



5. Références

- Formation en ligne H313 : Comportements SMART
- [HSE369 Autorité d'arrêt de travail](#)

Annexes

Annexe A

**Comportements et conséquences
suggérées**

Comportements exemplaires

Conséquences des comportements exemplaires



Comportement	Description du comportement	Exemples de conséquences pour l'employé	Exemples de conséquences pour le superviseur de l'employé
Excellence en gestion des risques et planification	La gestion des risques et la planification ont réduit la probabilité que surviennent une erreur humaine ou des situations qui mèneraient à des infractions. Cela se caractérise par une prise de recul par rapport à une situation pour analyser ce qui est en train de se produire et comment les risques pourraient être mieux gérés.	Reconnaissance/récompense – à la discrétion du superviseur et avec l'accord du directeur des ressources humaines. Éloges Reconnaissance publique Prix de mérite spécial Évaluation positive du rendement Avancement de carrière	Si ce comportement est observé dans l'ensemble d'une équipe, ou régulièrement chez certains membres de l'équipe, leur superviseur direct devrait aussi recevoir la reconnaissance ou les récompenses appropriées – à la discrétion du superviseur et avec l'accord du directeur des ressources humaines. Éloges Reconnaissance publique Prix de mérite spécial Évaluation positive du rendement Avancement de carrière
Créer un environnement de travail plus efficace	Établir une confiance, une bonne communication et des attentes claires dans une équipe, p. ex. « vous voir tel que les autres vous voient » ou « comprendre votre culture ».		
Partage efficace des leçons apprises	Partager votre expérience de façon à en faire réellement profiter les autres, p. ex. communication hautement efficace, en utilisant les leçons apprises pour améliorer une pratique de travail.		

Comportements inférieurs aux attentes

Conséquences des comportements liés à une erreur humaine



Comportement	Description du comportement	Exemples de conséquences pour l'employé – à la discrétion du superviseur, conformément à la politique de règlement des griefs ou à la politique sur le comportement en milieu de travail de GHD et en accord avec le directeur des ressources humaines.	Exemples de conséquences pour le ou les superviseurs de l'employé – à la discrétion du superviseur, conformément à la politique de règlement des griefs ou à la politique sur le comportement en milieu de travail de GHD et en accord avec le directeur des ressources humaines.
Erreur humaine	L'erreur humaine fait partie de la vie et peut rarement être entièrement éliminée. Il n'est généralement pas approprié d'appliquer des mesures disciplinaires lorsque des écarts, oublis ou manquements ont eu lieu, mais il y a souvent des choses qui peuvent être faites pour empêcher que cela se produise à nouveau. La classification des erreurs humaines ne devrait pas être le résultat final de l'enquête; il faut aussi trouver ce qui a provoqué le comportement ayant entraîné l'erreur.		
Écarts et manquements	Activités qui ne se sont pas déroulées comme prévu, p. ex. une tâche a été involontairement faite de la mauvaise façon ou une étape a été oubliée.	Encadrement sur la façon de repérer les erreurs, ce qui peut entraîner des écarts et des manquements, et l'importance de les signaler pour aider à détecter les tendances et les causes sous-jacentes	Encadrement en gestion des erreurs
Erreurs	Activités qui se déroulent comme prévu, mais où le résultat voulu n'a pas été obtenu à cause de décisions incorrectes ou d'une planification inadéquate.	Développement des compétences/encadrement	Encadrement en gestion des erreurs et en gestion des compétences
Erreur courante <i>Mêmes erreurs par des personnes différentes</i>	Ce n'est pas la première fois que ce type d'erreur est arrivé à plusieurs personnes.	Toute l'équipe recevra de l'encadrement sur la façon de repérer des erreurs, ce qui peut les provoquer, et l'importance de les signaler pour aider à détecter les tendances et les causes sous-jacentes	Encadrement en gestion des erreurs et en gestion des compétences Évaluation du rendement affectée, car la personne n'a pas résolu des problèmes clairs dans son propre domaine.
Erreur courante Antécédents personnels – lorsque les mêmes erreurs ne sont pas faites par d'autres personnes dans des situations semblables	Ce n'est pas la première fois que cette personne commet ce type d'erreur. D'autres personnes dans des situations semblables ne commettent pas cette erreur.	Évaluation de l'aptitude au travail par le biais du programme de surveillance médicale (c.-à-d. capacités et aptitude pour le projet concerné). Si cela est jugé pertinent, développement des compétences et encadrement, ou envisager d'attribuer un autre type de travail.	Encadrement sur l'aptitude au travail

Comportement	Description du comportement	Exemples de conséquences pour l'employé – à la discrétion du superviseur, conformément à la politique de règlement des griefs ou à la politique sur le comportement en milieu de travail de GHD et en accord avec le directeur des ressources humaines.	Exemples de conséquences pour le ou les superviseurs de l'employé – à la discrétion du superviseur, conformément à la politique de règlement des griefs ou à la politique sur le comportement en milieu de travail de GHD et en accord avec le directeur des ressources humaines.
			affectée, car l'employé a toléré une infraction ou n'a pas agi pour l'empêcher. La raison pour laquelle ce comportement a été toléré doit faire l'objet d'une enquête.
Infraction imprudente	La personne qui a commis l'infraction n'a pas pensé aux conséquences ou ne s'en est pas souciée. La négligence grave peut être considérée comme faisant partie de ce type d'infraction.	Dernier avertissement ou, si nécessaire, retrait immédiat du site de projet pour infractions volontaires et imprudentes. Dans les pires cas, envisager le congédiement conformément aux pratiques et lignes directrices locales, ainsi que d'éventuelles poursuites au criminel.	Encadrement sur la façon de reconnaître ce genre de comportement et d'intervenir rapidement.
Infraction courante Tout le monde le fait de cette façon	D'autres personnes l'auraient fait, ou le font, de la même façon. On peut vérifier s'il s'agit de ce type d'infraction en utilisant le « test situationnel », c.-à-d. : Est-ce que la majorité des personnes qui possèdent la même formation et la même expérience auraient agi de la même façon dans les mêmes circonstances?	Toute l'équipe recevra de l'encadrement en gestion des infractions aux règlements	L'évaluation du rendement peut être affectée, car la personne ne s'est pas renseignée sur les problèmes clairs dans son propre domaine. Encadrement sur la gestion des infractions aux règlements avec toute l'équipe. Si ce type de situation s'est déjà produite auparavant, l'évaluation du rendement est affectée, car l'employé a toléré une infraction ou n'a pas agi pour l'empêcher.
Infraction courante Antécédents personnels d'infractions	Les antécédents de la personne montrent qu'elle a déjà commis des infractions en ignorant les règlements et les procédures en général (pas seulement les règlements qui font l'objet de l'enquête).	Discipline formelle. Dans les pires cas, envisager le congédiement conformément aux pratiques et lignes directrices locales.	Encadrement sur la façon de reconnaître les contrevenants. L'évaluation du rendement est affectée s'il s'avère que l'infraction est tolérée ou qu'aucune mesure n'a été prise pour rectifier le comportement. Si de nombreuses infractions courantes de ce type se produisent, la raison pour laquelle ce comportement a été toléré doit faire l'objet d'une enquête. Le Diagramme de classification des comportements SMART (Figure 1) aidera à déterminer s'il s'agissait d'une erreur ou d'une infraction.



ghd.com

→ La force de l'engagement