



# Étude de cas Primark

Le détaillant international Primark, spécialisé dans les dernières tendances de la mode, de la beauté et des articles pour la maison, déploie des audits de la culture sécuritaire à travers toutes les branches de son organisation mondiale. Cette initiative vise à renforcer sa stratégie intitulée "Safe Today. Safe Tomorrow", démontrant ainsi son engagement envers la sécurité dans tous ses aspects opérationnels.

## PROFIL DU CLIENT

Primark, un détaillant international réputé pour offrir les tendances les plus récentes en mode, beauté et articles pour la maison à des prix compétitifs, a débuté son parcours commercial en ouvrant son premier magasin à Dublin en 1969, sous le nom de Penneys. Depuis lors, l'entreprise a étendu sa présence à travers plus de 400 magasins répartis dans 14 pays d'Europe et d'Amérique, consolidant ainsi sa réputation en tant que destination de choix pour les passionnés de shopping à la recherche d'articles de qualité à des prix abordables.

## SAFE TODAY. SAFE TOMORROW.

Chez Primark, la santé, la sécurité et le bien-être des collègues et des clients sont des priorités absolues. Afin de maintenir un engagement constant envers ces valeurs essentielles, Primark a lancé en 2021 sa toute première stratégie de sécurité à l'échelle de l'entreprise, baptisée "Safe Today. Safe Tomorrow." Cette initiative stratégique, encadrée par les meilleures pratiques, a été conçue par l'équipe EHS de Primark pour définir des étapes clés, des objectifs et des mesures visant à garantir que l'entreprise agit de manière proactive pour prévenir les blessures ou les maladies liées à ses activités et services. La vision de Primark en matière de santé et de sécurité consiste à atteindre des normes de sécurité de classe mondiale dans toutes ses opérations, qu'il s'agisse de magasins de détail, de bureaux ou de dépôts.

PRIMARK®

 TÜVRheinland®  
Precisely Right.

Greg Ramsbottom, en tant que responsable EHS chez Primark, est le moteur de cette stratégie de sécurité de classe mondiale au sein du groupe Primark. Avec son équipe, Greg a lancé la première phase de leur feuille de route sur la culture de la santé et de la sécurité en 2019, puis a initié la deuxième phase au début de 2021, en lien avec leur stratégie "Safe Today. Safe Tomorrow". Primark reconnaît que la culture de la sécurité est un processus évolutif, mais l'engagement du personnel et l'implication de la direction dans la gestion efficace de la sécurité sont des éléments essentiels de ce parcours.

"Pour donner vie à notre stratégie "Safe Today. Safe Tomorrow" et aider l'entreprise à obtenir le statut de meilleure entreprise de sa catégorie en matière de sécurité sur le lieu de travail, il est essentiel que nous jouions tous notre rôle". Greg Ramsbottom, responsable EHS, Primark

#### LE DÉFI

La stratégie de Primark "Safe Today. Safe Tomorrow." vise à promouvoir un environnement où les normes de santé et de sécurité sont élevées, ainsi que la conformité et l'excellence opérationnelle. Au cœur de la feuille de route de Primark en matière de culture de la sécurité se trouve la capacité à mener des audits précis, qui examinent non seulement la conformité en matière de sécurité, mais aussi des aspects culturels tels que les comportements, le leadership et la sensibilisation des collègues. L'équipe EHS de Primark souhaite concevoir un audit spécifique qui reflète sa vision de la sécurité et qui s'intègre dans le cadre de son parcours de culture de la sécurité.

"Notre audit précédent était trop axé sur la conformité. Nous voulions concevoir et mettre en œuvre un processus d'audit externe qui saisisse et positionne avec précision nos performances en matière de sécurité en fonction des normes de conformité et piliers du comportement. Nous avons fait appel à SeaChange et à TÜV Rheinland pour nous aider à concevoir et à réaliser un nouvel audit pour notre groupe parce qu'ils ont l'expérience, l'expertise et l'innovation nécessaires pour s'aligner sur notre feuille de route en matière de culture de la sécurité.

Greg Ramsbottom, responsable EHS, Primark

#### LA SOLUTION

Primark a fait appel aux services des experts en culture de sécurité SeaChange et TÜV Rheinland pour l'aider à concevoir et à réaliser un nouvel audit EHS à l'échelle mondiale. En collaboration avec l'équipe EHS de Primark, SeaChange et TÜV Rheinland a élaboré et mis en œuvre en 2020 un nouvel audit EHS capable d'évaluer de manière précise les systèmes et les comportements EHS, site par site, dans l'ensemble du groupe Primark. En tant que partenaire externe spécialisé en sécurité, SeaChange et TÜV Rheinland apporte à Primark l'expertise nécessaire pour effectuer cet audit innovant annuellement dans tous ses magasins, dépôts et bureaux. Ce nouvel audit permet d'évaluer à la fois la conformité du système de sécurité et les performances de la culture de sécurité, soutenant ainsi la feuille de route globale de Primark en matière de culture de la sécurité.

"Primark est à l'avant-garde de l'adoption des meilleures pratiques pour mesurer et développer la culture de la sécurité dans le secteur de la vente au détail. Ils comprennent l'importance de la responsabilité personnelle, du leadership et du comportement lorsqu'il s'agit de construire une culture de la sécurité durable. Nous sommes heureux de soutenir Primark dans sa démarche de culture de la sécurité.

Paul Cummins, directeur général de SeaChange Ltd.

"J'ai eu le plaisir de travailler avec Primark lors de la mise en œuvre de sa stratégie "Safe Today. Safe tomorrow » et je dois dire que j'ai été très impressionné par leur engagement en faveur de la sécurité et par les mesures qu'ils ont prises pour garantir la protection de leurs employés et de leurs clients. En tant que fournisseur de solutions de sécurité, ce fut un plaisir de travailler avec une entreprise qui accorde une telle importance à la sécurité et au bien-être.

L'une des stratégies clés mises en œuvre par Primark a été le développement d'un nouvel audit EHS qui a mesuré avec précision les performances en matière de conformité et de culture de la sécurité. Cela a permis à l'entreprise de mieux évaluer sa vision de la sécurité et d'apporter les améliorations nécessaires. Pendant le projet, nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre partenaire SeaChange, spécialisé dans la culture de la sécurité, afin de former et de fournir un groupe international d'auditeurs experts chargés de réaliser cet audit très utile dans l'ensemble du groupe Primark.

Tout au long de mes échanges avec Primark, j'ai été impressionné par l'engagement de ses dirigeants en faveur de la sécurité et par leur volonté d'améliorer en permanence leur culture de la sécurité. L'équipe de Primark comprend que la sécurité est un parcours, et elle s'est engagée à travailler pour atteindre les meilleurs standards de sécurité sur le lieu de travail. L'accent mis sur l'engagement du personnel et l'engagement de la direction à diriger efficacement la sécurité sont des éléments clés de ce parcours.

Il est également important de noter que, de mon point de vue, Primark a réussi à nous mettre au défi en tant qu'organisation, et ce de manière positive. Notre équipe de gestion de projet a dû coordonner le calendrier international, donner des conseils techniques et de leadership et assurer différents niveaux de contrôle de la qualité. En collaboration avec SeaChange, nous nous sommes assurés que notre équipe d'auditeurs comprenait la signification du pilier comportemental du nouvel audit et la manière dont il se reflète dans la vie quotidienne d'un magasin ou d'un dépôt. Nous avons mis en place des processus de formation et de communication spécifiques et nous sommes heureux de reconnaître les efforts considérables déployés par tous les acteurs des deux côtés, client et fournisseur, pour garantir la transparence et l'alignement lorsque cela s'avère nécessaire."

Norbert Wieneke, directeur général, AMD TÜV Arbeitsmedizinische Dienste, TÜV Rheinland Group

### LES RÉSULTATS

Depuis le déploiement du nouvel audit EHS, Primark a considérablement renforcé son évaluation et son soutien à sa vision globale de la sécurité grâce à l'analyse des résultats obtenus. La capacité de cet audit à évaluer les comportements, le leadership et la culture de sécurité en plus de la conformité offre une vision plus précise de la position de l'entreprise par rapport à sa feuille de route en matière de culture de sécurité. Ce processus génère des recommandations clés concernant les systèmes et les comportements en matière de sécurité, permettant ainsi d'établir un mécanisme robuste pour évaluer les progrès et agir sur les principaux risques identifiés après chaque audit. En alignement parfait avec la stratégie "Safe Today. Safe Tomorrow." de Primark, ce nouvel audit facilite l'appropriation des normes de sécurité par les responsables de sites dans toute l'entreprise.

"Notre priorité est de fixer des normes non négociables que nos collègues doivent appliquer et maintenir pour nos clients et nos communautés, afin de créer une culture de la santé et de la sécurité exceptionnelle. Nous faisons confiance à chacun et lui donnons les moyens de promouvoir un environnement positif et inclusif en matière de santé et de sécurité par le biais de l'apprentissage continu, de l'implication interfonctionnelle et de l'excellence opérationnelle."

Greg Ramsbottom, responsable EHS, Primark

TÜV Rheinland est un fournisseur de solutions innovantes en matière de culture de la sécurité par le biais d'un accord de licence avec SeaChange Ltd.

Contact

[www.tuv.com/safetyculture](http://www.tuv.com/safetyculture)

 **TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Precisely Right.