

Safe to speak up

Just & Fair Culture Guide

Safe to speak up

At Eurostar, our **Just and Fair Culture** represents our commitment to creating a climate of trust and openness, ensuring that **our colleagues feel valued and are safe to speak up about safety without fear.** This enables us to continually learn about the strengths and weaknesses of our systems and processes, and identify improvements.



Everyone in our business is accountable for safety, and we can jointly identify innovations and solutions that will enable us to deliver our world class, safe and efficient railway.

Our people are constantly adapting to complex and dynamic situations and are **committed to delivering** for our passengers. However, sometimes things go wrong, resulting in events and incidents. We are committed to **learning** from these safety events, **understand** the causal factors and where changes need to be made to avoid these events happening again.



We also want to innovate and learn about good practices. We want to hear about when our staff have displayed **exemplary behaviours** in dealing with safety events, to learn about what has worked well in those situations, and **proactively identify improvements** to our ways of working.

Our Just and Fair Culture forms part of our **commitment to protect our customers and colleagues** and achieve our 'Think Safer' vision.

What are we committed to?

Supporting and recognising positive behaviours and innovation

Encouraging open communication of issues or hazards without fear of blame

Caring for our people and passengers when safety events or accidents happen

Taking a systems view to establish the organisational, system and human factors that contributed to a safety event

Focus on addressing those factors that affect safe and reliable performance

Applying a transparent and equitable approach to reviewing the situations where behaviours have fallen below expectations



We recognise that when an accident or incident takes place, its often because our **systems or processes have failed to provide the intended safety barrier.** Our objective for every safety event is to **understand why** these safety barriers have failed, and **why** it made sense to the people involved to take the decisions, or behave as they did.

By taking this approach, we can improve our performance through safety together.

Think safer

Safe to speak up



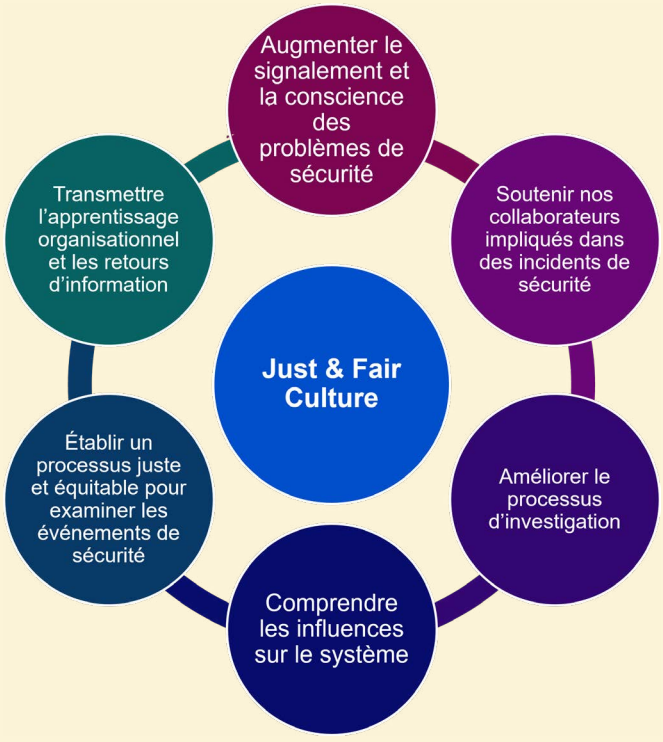
Chez Eurostar, **notre culture Just & Fair** (juste et équitable) représente notre engagement à créer un climat de confiance et d'ouverture, en veillant à ce que **nos collègues se sentent valorisés et puissent s'exprimer sur la sécurité sans crainte de répercussion.** Cela nous permet de connaître en permanence les forces et les faiblesses de nos systèmes et processus, et d'identifier les améliorations à apporter.

Chacun dans notre entreprise est responsable en matière de sécurité, et nous pouvons identifier ensemble les innovations et les solutions qui nous permettront d'offrir à nos clients une expérience sûre et efficace.

Nous nous adaptons constamment à des situations complexes et **nous sommes engagés à répondre aux attentes de nos passagers**. Cependant, il arrive que les choses se passent mal, ce qui entraîne des événements et des incidents. Nous voulons **tirer les leçons** de ces événements, en **comprendre les causes**, et **déterminer les améliorations** à apporter pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

Nous voulons également nous inspirer de bonnes pratiques. Nous voulons identifier les **comportements exemplaires** de notre personnel dans la gestion d'événements de sécurité, apprendre de ce qui a bien fonctionné dans ces situations et **identifier pro-activement les améliorations à apporter** à nos méthodes de travail.

Notre culture Just & Fair fait partie de notre **engagement à protéger nos clients et nos collègues** et à réaliser notre vision "Think Safer".



Quel est notre engagement ?

Soutenir et reconnaître les comportements positifs et l'innovation

Encourager une communication ouverte sur des problèmes ou dangers, sans crainte de répercussions

Prendre soin de notre personnel et de nos passagers en cas d'incidents ou d'accidents liés à la sécurité

Se concentrer sur les facteurs qui affectent la sécurité et la fiabilité de notre performance

Adopter une vision systémique pour déterminer les facteurs organisationnels, systémiques et humains qui ont contribué à un événement de sécurité

Appliquer une approche transparente et équitable pour examiner les situations où les comportements n'ont pas été à la hauteur des attentes.



Lorsqu'un accident ou incident se produit, c'est souvent parce que **nos systèmes ou nos processus n'ont pas fonctionnés comme prévu.** Notre objectif pour chaque événement de sécurité est de **comprendre** pourquoi ces barrières ont échoué et pourquoi il était **logique** pour les personnes impliquées de prendre les décisions ou de se comporter comme elles l'ont fait.

Think safer

En adoptant cette approche, nous pouvons améliorer ensemble nos performances en matière de sécurité

Safe to speak up



Bij Eurostar staat onze **Just & Fair (rechtvaardige en eerlijke) Cultuur** voor ons engagement om een klimaat van vertrouwen en openheid te creëren, en ervoor te zorgen dat **onze collega's zich gewaardeerd voelen en zich zonder angst kunnen uitspreken over veiligheid.** Dit stelt ons in staat om voortdurend te leren over de sterke en zwakke punten van onze systemen en processen, en verbeteringen te identificeren.

Iedereen in ons bedrijf is verantwoordelijk voor veiligheid en we kunnen samen innovaties en oplossingen vinden waarmee we onze veilige en efficiënte spoorwegen van wereldklasse kunnen leveren.

We passen ons voortdurend aan complexe situaties aan en **doen er alles aan om aan de verwachtingen van onze passagiers te voldoen.** Soms gaat er echter iets mis, wat leidt tot gebeurtenissen en incidenten. We willen **leren** van deze gebeurtenissen, **de oorzaken begrijpen** en verbeteringen identificeren om herhaling te voorkomen.



We willen ook leren van best practices. We willen **voorbeeldgedrag** van onze medewerkers bij het beheren van veiligheidsincidenten identificeren, leren van **wat goed heeft gewerkt** in deze situaties en **proactief verbeteringen** in onze werkmethoden identificeren.

Onze Just & Fair Cultuur maakt deel uit van ons **streven om onze klanten en collega's te beschermen** en onze visie 'Think Safer' te realiseren.

Waar zetten we ons voor in?

Ondersteuning en erkenning van positief gedrag en innovatie

Het aanmoedigen van open communicatie over problemen en gevaren, zonder angst voor schuld

Zorg dragen voor ons personeel en onze passagiers als er zich veiligheidsgebeurtenissen of ongevallen voordoen

Focus op het aanpakken van die factoren die invloed hebben op veiligheid en betrouwbare prestaties

Een systeemwijde benadering hanteren om de organisatorische, systemische en menselijke factoren te bepalen die hebben **geleid tot een veiligheidsgebeurtenis**

Een transparante en billijke aanpak toepassen om de situaties te beoordelen waarbij ondermaats werd gehandeld



Wanneer zich een ongeval of incident voordoet, is dat vaak omdat **onze systemen of processen niet werken zoals bedoeld.** Ons doel bij elk veiligheidsincident is om te **begrijpen** waarom deze barrières faalden en **waarom het logisch** was dat de betrokken mensen de beslissingen namen of zich gedroegen zoals ze deden.

Door deze aanpak kunnen we samen onze prestaties verbeteren door veiligheid.

Think safer

Your takeaway

Communicate openly, create trust and listen to your teams

When things don't go as planned, take the time to understand what happened, don't jump to blame

Provide feedback and learning for continuous improvement.

Communiquez ouvertement, suscitez de la confiance et écoutez vos équipes

Lorsque les choses ne se passent pas comme prévu, comprenez ce qu'il s'est passé au lieu de chercher un coupable.

Fournissez du feedback et un apprentissage en vue d'une amélioration continue.

Communiceer open, creëer vertrouwen en luister naar je teams.

Wanneer de dingen niet gaan zoals gepland, begrijp wat er is gebeurd in plaats van naar een schuldige te zoeken

Geef feedback en leer voor voortdurende verbetering.

Questions/Vragen?
Write to safety@eurostar.com