

9

Le processus d'enquête

La procédure d'enquête comporte quatre étapes



Step 1: Collecter des données

L'ouverture d'esprit est nécessaire lors d'une enquête : Les idées préconçues peuvent conduire à suivre des voies erronées tout en laissant de côté des faits importants. Toutes les causes possibles doivent être envisagées. Il est bon de noter les idées au fur et à mesure qu'elles apparaissent, mais il faut éviter de tirer des conclusions tant que toutes les données n'ont pas été rassemblées.

Preuves matérielles

Examinez le site de l'accident pour obtenir une vue d'ensemble rapide, prenez des mesures pour préserver les preuves et identifiez tous les témoins. Les preuves matérielles sont les informations disponibles les moins controversées, mais elles sont également sujettes à des changements rapides ou à l'effacement, c'est pourquoi elles doivent être enregistrées en premier.

Vous pouvez vérifier des éléments tels que :

-
- les postes des travailleurs accidentés
 - l'équipement utilisé
 - les produits utilisés
 - dispositifs de sécurité utilisés
 - position des gardes concernés
 - position des commandes des machines
 - les dommages causés au matériel
 - l'entretien de l'espace
 - les conditions météorologiques
 - les niveaux d'éclairage
 - les niveaux de bruit
 - heure du jour
-

Avant de déplacer quoi que ce soit, prenez des photos de la zone en général et de certains objets en particulier. Les photos peuvent par la suite révéler des conditions ou des observations qui n'avaient pas été remarquées au départ. Des croquis de la scène basés sur les mesures prises peuvent également aider à une analyse ultérieure.

Interroger les témoins Les témoins peuvent être votre principale source d'information, car vous pouvez être amené à enquêter sur un incident sans pouvoir examiner la scène immédiatement après l'événement. Interroger les témoins est la tâche la plus difficile à laquelle un enquêteur doit faire face, car ils peuvent être soumis à un stress émotionnel important ou avoir peur de s'exprimer ouvertement par crainte de récriminations.

Les témoins doivent être interrogés dès que possible après l'incident. Ils doivent être tenus à l'écart afin d'éviter toute perte de perception individuelle et doivent être interrogés seuls, plutôt qu'en groupe, soit sur les lieux de l'incident, soit dans un bureau calme où il y a moins de distractions.

9

Conseils pour l'entretien L'objectif de l'entretien est d'établir une compréhension avec le témoin et d'obtenir ses propres mots décrivant l'événement.

Faire	Ne pas
<ul style="list-style-type: none">▸ Mettre le témoin à l'aise	<ul style="list-style-type: none">▸ Intimider le témoin
<ul style="list-style-type: none">▸ Insister sur le fait que la raison de l'enquête est de déterminer ce qui s'est passé et pourquoi.	<ul style="list-style-type: none">▸ Interrompre
<ul style="list-style-type: none">▸ Laisser parler le témoin	<ul style="list-style-type: none">▸ Inciter
<ul style="list-style-type: none">▸ Confirmez que la déclaration est correcte	<ul style="list-style-type: none">▸ Poser des questions suggestives
<ul style="list-style-type: none">▸ Essayez de percevoir les sentiments sous-jacents du témoin	<ul style="list-style-type: none">▸ Montrez vos propres émotions
<ul style="list-style-type: none">▸ Prenez de courtes notes ou demandez à un autre membre de l'équipe de les prendre pendant l'entretien.	<ul style="list-style-type: none">▸ Tirer des conclusions hâtives
<ul style="list-style-type: none">▸ Demandez si vous pouvez enregistrer l'entretien, le cas échéant.	
<ul style="list-style-type: none">▸ Terminer sur une note positive	

Posez ces questions générales :

- Où étiez-vous au moment de l'incident ?
- Que faisiez-vous à l'époque ?
- Qu'avez-vous vu et entendu ?
- Quelles étaient les conditions de l'environnement de travail (météo, lumière, bruit, etc.) à ce moment-là ?
- Que faisait le(s) travailleur(s) blessé(s) à ce moment-là ?
- Selon vous, quelle est la cause de l'incident ?
- Comment prévenir des incidents similaires à l'avenir ?

Il faut veiller à évaluer l'exactitude des déclarations faites lors des entretiens. Une autre technique utilisée pour déterminer la séquence des événements consiste à les reconstituer au ralenti tels qu'ils se sont produits.

Autres informations Les données peuvent être trouvées dans des documents tels que les fiches techniques, les procès-verbaux des comités de santé et de sécurité, les rapports d'inspection, les politiques de l'organisation, les rapports de maintenance, les rapports d'incidents antérieurs, les procédures de travail en toute sécurité et les rapports de formation. Toute information pertinente doit être étudiée.

Étape 2 : Analyser les résultats

À ce stade, la plupart des faits concernant ce qui s'est passé et la manière dont cela s'est passé devraient être connus. Vient maintenant la question clé : Pourquoi cela s'est-il produit ?

Gardez l'esprit ouvert et recherchez tous les faits pertinents. Il se peut qu'il y ait encore des lacunes dans votre compréhension de la séquence des événements qui ont abouti à l'incident. Vous devrez peut-être réinterroger certains témoins ou rechercher d'autres données pour combler ces lacunes.

Étape 3: Décrivez l'accident étape par étape

Lorsque votre analyse est terminée, rédigez un compte rendu étape par étape de ce qui s'est passé, en énumérant toutes les causes possibles à chaque étape. Chaque conclusion doit être vérifiée pour voir si :

- Elle est étayée par des preuves
- La preuve est directe (physique ou documentaire) ou fondée sur des témoignages oculaires, ou
- Les preuves sont basées sur des hypothèses.

Cette liste permet de vérifier une dernière fois les divergences qui doivent être expliquées.

Étape 4: Formuler des recommandations

L'étape finale consiste à formuler une série de recommandations mûrement réfléchies, conçues pour éviter que des incidents similaires ne se reproduisent. Les recommandations doivent:

- Être précises
- Être constructives
- Identifier les causes profondes
- Identifier les facteurs contributifs

Résistez à la tentation de ne formuler que des recommandations générales, telles que "éliminer les angles morts". Il serait préférable de suggérer :

- Installer des miroirs à l'angle nord-ouest du bâtiment X (spécifique à cet incident)
- Installer des miroirs dans les angles morts, le cas échéant, sur l'ensemble du chantier (général)

Si vous n'êtes pas en mesure de déterminer avec certitude les causes d'un incident, il se peut que vous ayez découvert des faiblesses dans le processus ou le système de gestion. Des recommandations doivent être formulées pour corriger ces lacunes.

Rédiger le rapport d'accident Utiliser la séquence des événements pour décrire ce qui s'est passé. Identifiez les éléments de preuve fondés sur des faits, des récits de témoins ou des hypothèses. En cas de doute sur une partie de l'événement, dites-le. Les raisons de vos conclusions doivent être exposées et suivies de vos recommandations.

Communiquer

Communiquez vos conclusions et vos recommandations aux travailleurs, aux superviseurs et à la direction. Présentez vos informations "dans leur contexte" afin que chacun comprenne comment l'incident s'est produit et les actions nécessaires pour éviter qu'il ne se reproduise.

9

Que se passe-t-il si l'enquête révèle une erreur humaine ? Lorsqu'une enquête approfondie sur le lieu de travail révèle que quelqu'un a commis une faute, il convient de le signaler. L'objectif est de remédier à la situation, et non de prendre des mesures disciplinaires à l'encontre d'une personne. Si l'on ne signale pas les défaillances humaines qui ont contribué à un incident, des incidents similaires pourront se produire à l'avenir parce qu'ils n'auront pas été pris en compte.

Ne pas aborder les mesures disciplinaires Ne jamais faire de recommandations sur les mesures disciplinaires à prendre à l'encontre d'une ou de plusieurs personnes susceptibles d'avoir commis une faute. Cela irait à l'encontre de l'objectif de l'enquête et compromettrait les chances d'une libre circulation de l'information dans les enquêtes futures. Toute mesure disciplinaire doit être prise dans le cadre des procédures normales de gestion du personnel.

Donner suite aux recommandations Il incombe à la direction de donner suite aux recommandations formulées dans le rapport d'enquête. Le comité de santé et de sécurité ou son représentant peut suivre l'évolution de ces actions. Les actions de suivi comprennent ▶ Respond to the recommendations in the report by explaining what can and cannot be done (and why or why not).

- ▶ Répondre aux recommandations du rapport en expliquant ce qui peut ou ne peut pas être fait (et pourquoi).
- ▶ Élaborer un calendrier pour les actions correctives.
- ▶ Vérifier que les actions programmées ont été menées à bien.
- ▶ Vérifier l'état du (des) travailleur(s) blessé(s).
- ▶ Sensibiliser et former les autres travailleurs à risque.
- ▶ Réorienter le(s) travailleur(s) à son (leur) retour au travail.