

# Meilleures pratiques pour la déclaration de bonnes observations ou de quasi-accidents

## Dépassement rapproché

Lorsqu'un véhicule dépasse un cycliste ou un piéton sans respecter une distance de sécurité.



## Quelques exemples d'accidents évités de justesse



## Empiètement de chaussée

Lorsqu'une route étroite ou un obstacle amène un conducteur à empiéter sur le chemin d'un cycliste ou d'un piéton qui se dirige dans la direction opposée.



## Chemin bloqué

Lorsque le chemin d'un cycliste ou d'un piéton est bloqué par une voiture en stationnement ou d'autres objets, tels que des déchets sur la route, etc.

## 1 ► Instaurer une culture du reporting

Avant de mettre en place un programme de signalement des accidents évités de justesse, votre organisation doit disposer d'une culture de la sécurité qui encourage ou récompense le signalement des accidents. Vos dirigeants doivent renforcer activement le message selon lequel chaque occasion d'identifier et de contrôler les risques, de réduire les dangers et de prévenir les incidents nuisibles doit être exploitée.

Montrer l'exemple est un moyen efficace de façonner une culture de la sécurité, car cela favorise une approche proactive de la prévention des accidents. Le leadership joue un rôle déterminant en encourageant les membres du personnel à considérer les situations de "bonne observation" ou de "quasi-accident" comme des opportunités d'apprentissage de grande valeur et peu coûteuses, et comme un outil essentiel pour une gestion efficace des risques.

## 2 ► Éviter de rejeter la faute sur autrui

Le rapport "bonne observation" ou "presque accident" est axé sur l'identification des lacunes dans le système de gestion de la sécurité de l'organisation afin de prévenir les accidents. Il ne s'agit pas de blâmer un individu pour un accident. En fait, l'utilisation d'un système de signalement des accidents évités de justesse pour pénaliser le personnel ne peut que nuire à la culture de la sécurité d'une organisation. Pour augmenter le nombre de signalements, les employés doivent savoir qu'ils peuvent signaler des incidents de manière anonyme et sans crainte de représailles.

## 3 ► Savoir clairement ce qu'il faut rapporter et comment le faire

Les membres du personnel et les employeurs ne sont pas tous d'accord sur ce qui constitue une bonne observation ou un presque accident. Il est essentiel de définir la signification de ces termes dans votre organisation pour que les membres du personnel sachent ce qu'ils doivent signaler. Il est utile de fournir des exemples susceptibles d'être rencontrés sur votre lieu de travail.

### Quelques exemples d'accidents évités de justesse



**Passage à proximité** Lorsqu'un véhicule dépasse un cycliste ou un piéton sans respecter une distance de sécurité.



**Trajectoire bloquée** Lorsque la trajectoire d'un cycliste ou d'un piéton est bloquée par une voiture en stationnement ou d'autres objets, tels que des déchets sur la chaussée, etc.



**Atteinte à la sécurité** Lorsqu'une route étroite ou un obstacle amène un conducteur à empiéter sur le chemin d'un cycliste ou d'un piéton qui se dirige dans la direction opposée.

## Quelques exemples de bonne observation

- ▶ Avant de partir en mission, vous remarquez que tous les passagers du véhicule ne portent pas leur ceinture de sécurité. Vous leur rappelez, ils mettent leur ceinture et la mission peut commencer.
- ▶ Vous êtes conduit sur le terrain dans un véhicule. Vous remarquez que cela fait deux heures et demie que vous et le chauffeur êtes partis. Vous demandez gentiment au chauffeur de s'arrêter à la prochaine aire de repos sûre, où il pourra faire une pause de 15 minutes.
- ▶ En regardant par la fenêtre du bureau, vous remarquez que l'un des véhicules, qui est sur le point de partir, a un feu arrière défectueux. Vous faites signe au conducteur d'arrêter le véhicule pour qu'il soit réparé avant d'être utilisé.

Il est recommandé d'évoquer les situations de bonne observation et de quasi accident lors de réunions du personnel ou d'entretiens Toolbox. N'oubliez pas : Une culture de la sécurité implique une sensibilisation à tous les niveaux et ne doit pas se limiter aux conducteurs.

### 4▶ Faciliter le signalement

Ne compliquez pas à l'excès le processus de signalement des cas de bonne observation ou de quasi-collision. Voici quelques conseils utiles :

- ▶ Ne demandez que les informations dont vous avez besoin.
- ▶ Mettez en place une procédure permettant de signaler une bonne observation ou un quasi-accident en 60 secondes ou moins.
- ▶ Permettez le signalement en ligne, par voie électronique ou par le biais d'applications mobiles, sans mot de passe ni code d'accès. Inclure l'option de signalement à distance pour les situations où il n'y a pas de Wi-Fi.
- ▶ Montrez aux membres du personnel comment remplir un formulaire de bonne observation ou de presque accident, et expliquez le niveau de détail requis.

### 5▶ Encourager le signalement par des mesures incitatives

L'anonymat est l'une des méthodes utilisées pour encourager les membres du personnel à signaler une situation de bonne observation ou de quasi-accident. Une autre approche consiste à offrir des incitations. Par exemple, des récompenses ou des plaques peuvent être décernées aux membres du personnel qui signalent des dangers, ou un don peut être fait à une oeuvre de bienfaisance chaque fois qu'une bonne observation ou un accident évité de justesse est signalé. Les incitations montrent que le signalement d'une bonne observation ou d'un quasi accident est valorisé dans l'organisation, ce qui renforce la culture du signalement. Elles incitent également les employés à participer à des activités significatives en matière de sécurité et renforcent le processus continu de réduction des risques.

## Attention à certains incitants et quotas

Si les mesures d'incitation montrent que le signalement des cas de bonne observation ou de quasi-accident est apprécié au sein de l'organisation, certaines approches peuvent avoir un effet préjudiciable.

Par exemple, il a été démontré que le fait de reconnaître les performances de la direction sur la base des résultats des taux d'accidents enregistrables de l'OSHA supprime les rapports, ce qui peut conduire à des actions punitives qui sapent encore davantage les efforts en matière de sécurité.

Les quotas peuvent également avoir une incidence négative sur la qualité des informations reçues par les employeurs. Par exemple, si les membres du personnel considèrent la déclaration de bonne observation ou de quasi-accident comme un quota obligatoire, ils peuvent être enclins à signaler des situations uniquement pour atteindre leur quota. Une fois ce quota atteint, ils risquent d'ignorer les situations suivantes, qui pourraient être plus importantes.

Cela renforce l'engagement des membres du personnel et peut déboucher sur des idées nouvelles et créatives. Pour stimuler l'implication du personnel, envisagez de recourir à des mesures incitatives telles que l'attribution d'un bon d'achat à l'employé qui présente la meilleure initiative pour prévenir les situations où l'on a échappé belle ou failli à l'accident.

## 6► Impliquer le personnel dans les solutions

Les organisations dotées d'une solide culture de la sécurité incitent leur personnel non seulement à signaler les situations dangereuses mais aussi à trouver des solutions pour éviter de nouvelles situations de bonnes observations ou de presque-accident.

## 7► Communiquer vos résultats

Un piège courant pour les organisations est de travailler dur pour obtenir des rapports de bonne observation ou de quasi-accidents, puis de ne pas apporter de changements visibles en matière de sécurité ou de ne pas partager le retour d'information avec les membres du personnel. Lorsque les employés ne voient pas l'intérêt de signaler un incident, ils sont généralement réticents à le faire à l'avenir. N'oubliez pas : L'objectif le plus important des rapports sur les accidents évités de justesse est d'identifier les dangers qui doivent être traités et de mettre en oeuvre des actions correctives pour rendre le lieu de travail plus sûr.