



# Enquêtes efficaces sur les incidents au lieu de travail

SERGE SIROIS, AGENT D'ENQUÊTE  
TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

# ORDRE DU JOUR

- Introduction
- Pourquoi mener une enquête?
- Incidents sur lesquels il faut enquêter
- Qui devrait mener l'enquête?
- Se préparer pour une enquête efficace
- Déclaration d'incidents
- Étapes d'une enquête
- Sommaire
- Processus d'enquête de Travail sécuritaire NB



# INTRODUCTION

- Qu'est-ce qu'un incident / accident?
  - Un événement imprévu et non voulu qui interrompt le déroulement normal du travail, et qui pourrait causer des blessures ou des dommages matériels
  - Situation de perte possible
  - Comprend également un quasi-accident



# POURQUOI MENER UNE ENQUÊTE?

- Prévention
  - Apprendre ce qui est vraiment arrivé
  - Déterminer la cause réelle
  - Déterminer les risques
  - Élaborer des mesures de contrôle
  - Définir les tendances
  - Démontrer les inquiétudes
- Connaître les faits plutôt que pointer du doigt

# POURQUOI MENER UNE ENQUÊTE?

- Bienfaits
  - Fait ressortir les inquiétudes
  - Augmente la productivité
  - Réduit les coûts d'exploitation
  - Démontre que les dirigeants de première ligne maîtrisent la situation



# POURQUOI MENER UNE ENQUÊTE? COÛTS ASSOCIÉS AUX INCIDENTS

## Blessures, mauvaise santé et dommages

Absences du travail

Salaires / Heures  
supplémentaires

Congés de maladie

Retards de  
production

Amendes

Perte de contrats

Frais juridiques



## Coûts directs

## Coûts indirects

Dommages au produit,  
à l'usine, aux  
bâtiments, aux outils et  
à l'équipement

Nettoyage des lieux

Temps d'enquête

Excédent sur les  
réclamations  
d'assurance

Perte de réputation de  
l'entreprise

Les **coûts directs**  
sont  
habituellement  
ceux qui nous  
viennent à l'esprit  
d'abord.

Les **coûts indirects**  
peuvent être  
moins évidents,  
mais, comme le  
démontre le  
diagramme, ils  
représentent une  
plus grande partie  
du total des coûts  
d'un accident que  
les coûts directs.

Careful

Attention

WORKSAFE  
TRAVAIL SÉCURITAIRE



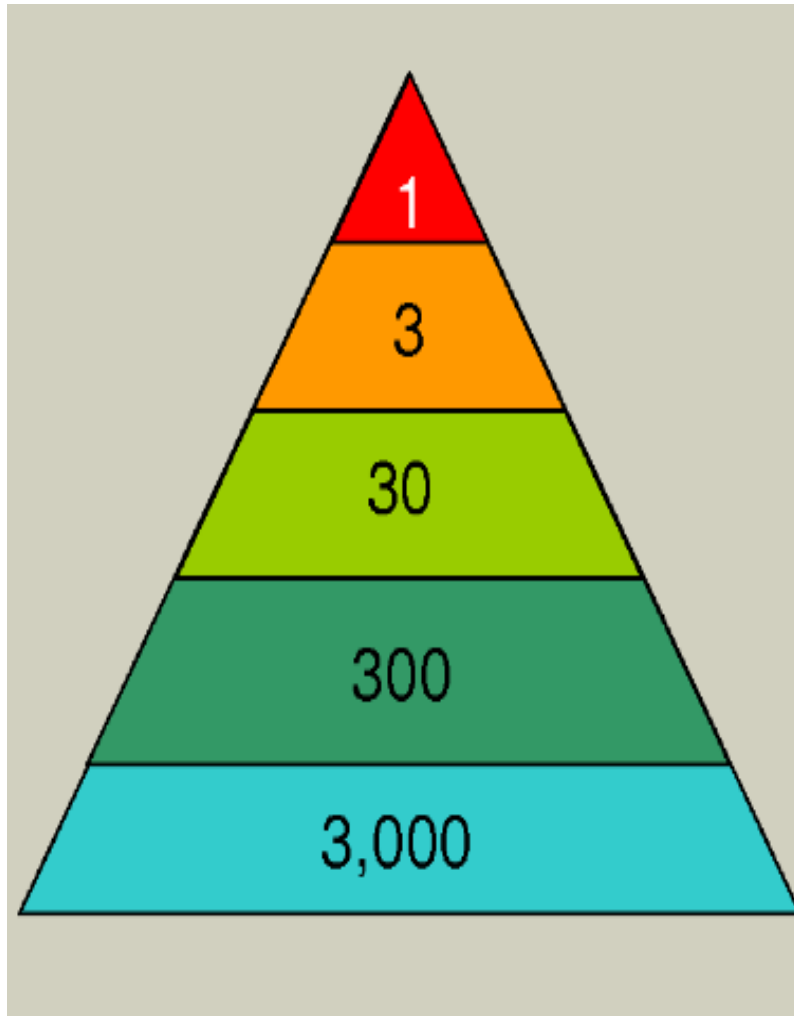
# INCIDENTS SUR LESQUELS IL FAUT ENQUÊTER

- Il faudrait enquêter sur tous les incidents
- Une enquête approfondie est menée sur les incidents ayant des risques plus élevés pour permettre de bien maîtriser le problème
  - Exemple : Une enquête plus approfondie sera menée sur un incident ayant entraîné un décès ou d'importants dommages matériels par rapport à un incident nécessitant des premiers soins ou entraînant des dommages matériels mineurs, à moins que l'incident « mineur » avait des risques plus élevés



# INCIDENTS SUR LESQUELS IL FAUT ENQUÊTER

## PYRAMIDE DES ACCIDENTS



Pour chaque accident majeur, il y a eu :

- 3 accidents avec interruption de travail
- 30 accidents nécessitant des premiers soins
- 300 quasi-accidents
- 3 000 comportements à risque élevé





# QUI DEVRAIT MENER L'ENQUÊTE?

- Le fait de nommer la personne ou l'équipe qui mènera l'enquête constitue la première étape critique
- Possibilités
  - Superviseurs immédiats
  - Comité mixte d'hygiène et de sécurité
  - Professionnels / Conseillers en santé et en sécurité
  - Comité spécial
  - Cadres intermédiaires / supérieurs



# QUI DEVRAIT MENER L'ENQUÊTE?

- En vertu de l'alinéa 15j) de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, un comité peut :
  - participer à toutes les inspections et **enquêtes** concernant la santé et la sécurité des salariés et, plus particulièrement, aux enquêtes concernant toute question mentionnée à l'article 43;



# SE PRÉPARER POUR UNE ENQUÊTE EFFICACE

Un bon système d'enquête a une  
**politique / procédure d'enquête**  
claire comme point de départ



# SE PRÉPARER POUR UNE ENQUÊTE EFFICACE

- Procédure / Politique d'enquête
  - Paragraphe 8.1(1) de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Tout employeur occupant dans la province vingt salariés et plus de façon habituelle établit un programme d'hygiène et de sécurité écrit en consultation avec le comité ou le délégué à l'hygiène et à la sécurité, lequel comprend des dispositions :

**e) sur un système nécessaire pour assurer la tenue d'enquêtes rapides sur les situations dangereuses de déterminer les causes de ces situations et les mesures à prendre pour prévenir leurs récurrences;**

**f) sur un système de gestion de dossiers, lequel comprend les rapports sur la formation des salariés, les statistiques liées aux accidents, la procédure de travail ainsi que les inspections de l'hygiène et de la santé, l'entretien, les suivis et les enquêtes;**



# PREMIÈRE ÉTAPE !

- On ne peut pas enquêter sur un incident qui n'a pas été déclaré
- Élaborer une procédure de déclaration d'incidents



# PREMIÈRE ÉTAPE

- Pourquoi les incidents ne sont pas déclarés
  - A peur de mesures disciplinaires
  - S'inquiète au sujet des dossiers
  - Veut protéger sa réputation
  - A peur de traitements médicaux
  - Ne veut pas s'absenter du travail
  - Ne comprend pas l'importance des déclarations
  - Veut éviter les tracasseries administratives
- Comment faire en sorte qu'on déclare les incidents
  - Réagir d'une manière positive
  - Accorder plus d'importance au contrôle des pertes
  - Reconnaître le rendement individuel
  - Favoriser la sensibilisation envers la valeur de la déclaration des incidents
  - Démontrer ses croyances personnelles par ses gestes
  - Faire des montagnes avec des riens



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

Quelle est la première chose à faire en cas d'incident à votre lieu de travail?



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## MESURES INITIALES

- **Réagissez de manière rapide et positive**

- Prenez la situation en main, donnez des directives précises à des personnes précises, et protégez les lieux

- Article 43(3) de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Sauf ordre contraire d'un agent, il est interdit de modifier l'état des lieux où est survenu un accident ayant causé des blessures graves ou la mort, si ce n'est pour

a) s'occuper des personnes blessées ou décédées;

b) éviter d'autres blessures; ou

c) protéger les biens qui sont en danger du fait de l'accident.





# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## MESURES INITIALES (SUITE)

- **Donnez les premiers soins et appelez les services d'urgence**
  - Le bien-être et la vie d'une personne passe en premier (formation en secourisme). Demandez à quelqu'un d'obtenir de l'aide et au besoin, appelez les services d'urgence
  - Maîtrisez les incidents secondaires possibles
    - Les incidents secondaires sont habituellement plus graves, par exemple, les explosions qui surviennent après le percement ou l'effondrement à la suite de l'impact



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## MESURES INITIALES (SUITE)

- **Déterminez les sources de preuve sur les lieux**
  - **Important de déterminer** l'information essentielle avant qu'elle soit modifiée ou détruite
  - Quatre catégories de preuve
    - 1) **Personnes** / Témoins
    - 2) **Position** des personnes, de l'équipement ou des articles, y compris les conditions environnementales
    - 3) **Pièces** ou articles, outils (articles physiques)
    - 4) **Documents** : toute documentation qui a trait à l'incident (politiques, procédures, dossiers)

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## MESURES INITIALES (SUITE)

- **Conservez la preuve pour assurer qu'elle n'est pas modifiée ou enlevée**
  - Si le potentiel de perte est élevé, une bonne enquête est plus importante que la reprise des activités
  - Il est préférable d'empêcher que les choses soient déplacées
  - Il faut veiller à ce que personne n'approche les lieux de l'incident pour assurer qu'on ne dérange rien

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## MESURES INITIALES (SUITE)

- **Déterminez le potentiel de perte**
  - Facile de déterminer la gravité des blessures et des dommages matériels
  - Important de déterminer la gravité possible de l'incident et la probabilité qu'il se reproduise
  - Déterminera comment l'enquête devrait se dérouler

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

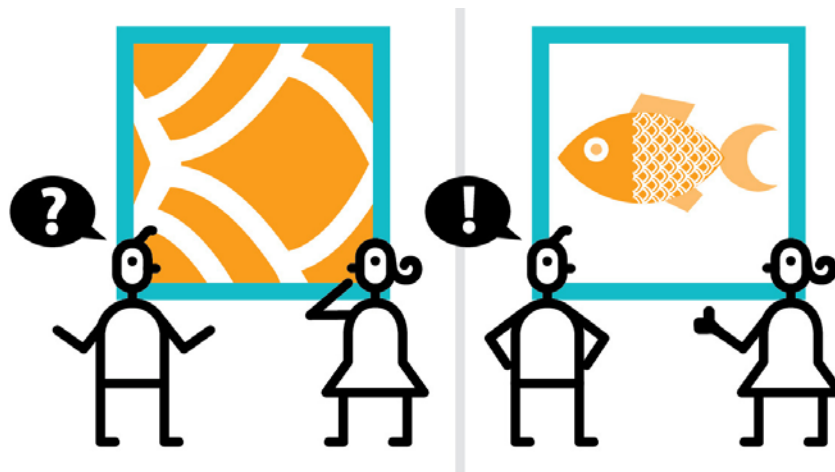
## MESURES INITIALES (SUITE)

- **Aviser les personnes appropriées**
  - Les gestionnaires auront peut-être à se rendre sur les lieux immédiatement
  - Il pourrait s'agir d'un simple appel téléphonique.
  - Une procédure d'avis donne une orientation pour ces décisions

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## COLLECTE DE DONNÉES

- Obtenez d'abord une VUE D'ENSEMBLE de la situation.
  - Beaucoup d'information est disponible sur les lieux d'un incident : regardez et visualisez ce qui aurait pu survenir
- Prenez note des lieux
  - Prenez des notes et des photos, et faites des dessins



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## COLLECTE DE DONNÉES (SUITE)

- Déterminez qui sont les témoins
  - Toute personne ayant de l'information au sujet de ce qui est arrivé
    - Témoin direct : personne ayant vu l'incident
    - Témoin indirect : superviseur, collègue de travail
  - Il est préférable de commencer par les témoins ayant vu l'incident et les personnes concernées
    - Les témoins sont plus susceptibles d'oublier les détails s'ils ne sont pas questionnés aussitôt
    - Les premiers détails donnent à l'enquêteur un point de départ pour déterminer les causes

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## COLLECTE DE DONNÉES (SUITE)

- Questionner les témoins
  - La façon dont une personne est questionnée peut avoir un effet sur sa mémoire et le degré auquel elle est disposée à parler.
    - Questionnez les personnes séparément
    - Choisissez un endroit approprié
    - Mettez la personne à l'aise
    - Obtenez la version de la personne
    - Posez les questions nécessaires au bon moment
    - Inscrivez les points clés en prenant des notes
    - Demandez aux témoins de faire un dessin
    - Terminez sur une note positive
    - Gardez les lignes ouvertes



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## COLLECTE DE DONNÉES (SUITE)

- Examen de l'équipement (pièces)
  - Examiner les outils, l'équipement et les matériaux utilisés
  - Cherchez les dispositifs de protection appropriés, les dispositifs de sécurité, les étiquettes de mise en garde de danger
  - De l'aide technique pourrait être nécessaire pour une analyse de défaillance des matériaux
  - Consultez les dossiers
    - Formation, entretien, horaire de travail, directives, pratiques, procédures

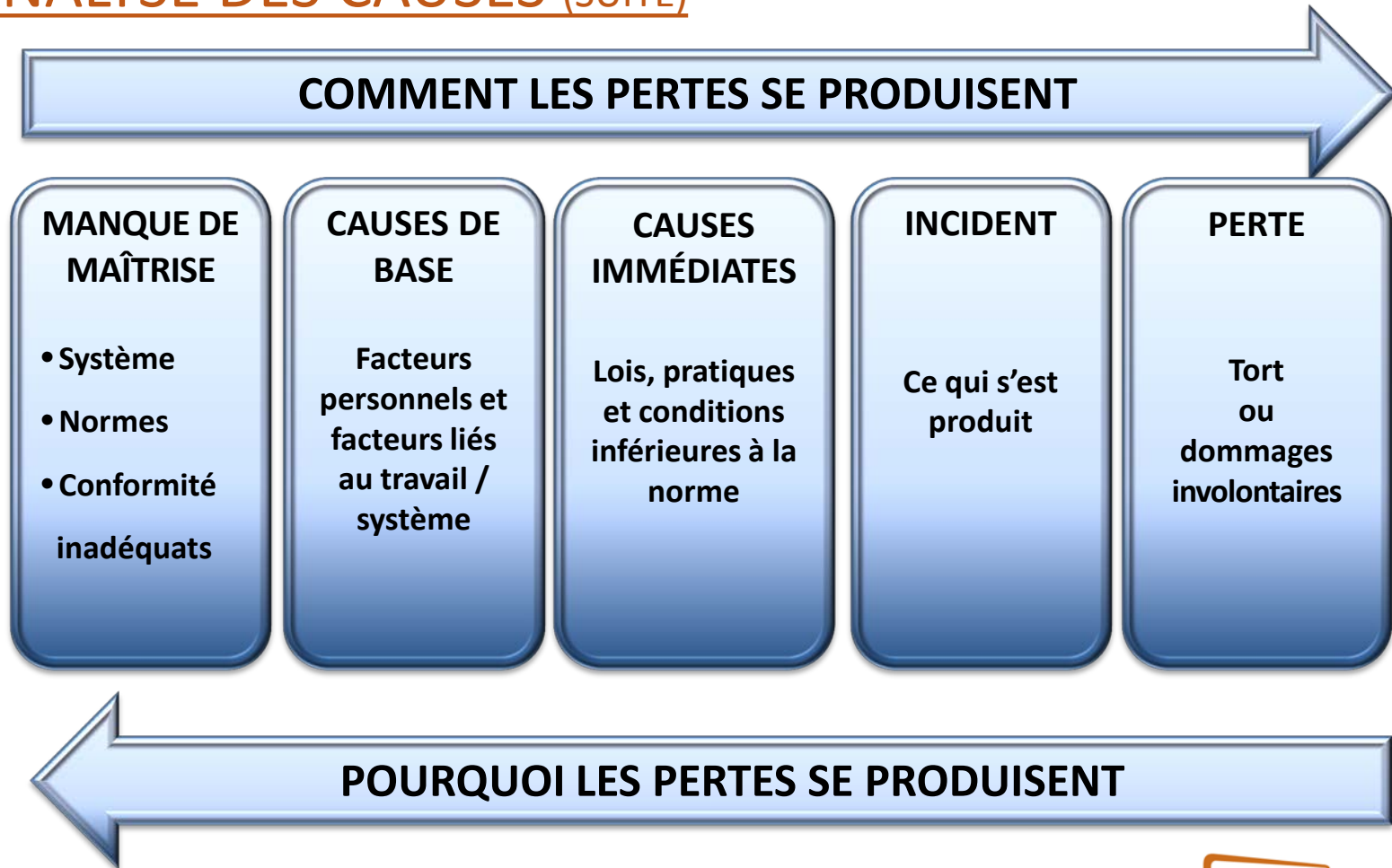
# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## ANALYSE DES CAUSES

- À mesure de l'enquêteur recueille des données, il déterminera quelques causes évidentes
- L'enquêteur devra peut-être obtenir plus d'information pour dépister le problème réel
- Déterminez la cause fondamentale
  - Qui? Quoi? Où? Quand? Comment? Pourquoi?
- Utilisez un modèle des causes d'accident

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## ANALYSE DES CAUSES (SUITE)



Careful Attention

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE MESURES CORRECTIVES

- Mesures temporaires
  - Qu'est-ce que je peux faire immédiatement pour empêcher que cela ne se reproduise?
    - Outil utilisé qui doit être remplacé
    - Trou qui doit être recouvert
    - Dispositif de protection qui doit être remplacé
    - Changement de l'équipement de protection individuelle
    - Procédure

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## MESURES CORRECTIVES (SUITE)

- Mesures permanentes
  - Proviennent habituellement de la haute direction
  - Enquêteur fait des recommandations
    - Amélioration des processus
    - Modifications techniques
    - Changement d'équipement
    - Politiques, procédures

# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

## RÉDACTION DU RAPPORT D'ENQUÊTE

- Formulaire normalisé
  - L'organisme peut utiliser un formulaire normalisé.
  - Ne laissez pas de champs libres (si vous utilisez un formulaire normalisé).
  - Soyez aussi précis que possible.
  - Le rapport doit comprendre :
    - une description de l'incident; avant, pendant et après le contact;
    - la cause fondamentale;
    - les mesures correctives et recommandations.



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE

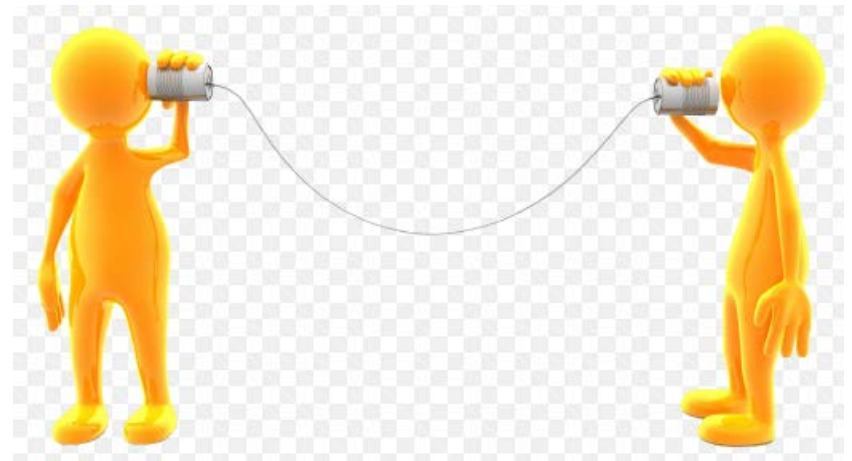
## RÉDACTION DU RAPPORT D'ENQUÊTE (SUITE)

- Recommandations
  - Les mesures critiques doivent provenir de la haute direction
  - Elles devraient être pratiques, applicables et mises en œuvre
  - Votre recommandation devrait être priorisée
  - La haute direction doit répondre aux recommandations



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE COMMUNICATION

- L'une des mesures les plus utiles consiste à partager les données
- Un formulaire d'annonce d'incident est un outil pour communiquer les données
- D'autres façons de partager
  - Afficher le formulaire
  - Exposés sur la sécurité
  - Séances d'information





# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE COMMUNICATION (SUITE)

- Le partage de données sur l'incident favorisera une bonne culture de sécurité et la durabilité du processus d'enquête
- Les données partagées devraient être minimales. Ne partagez pas de renseignements personnels au sujet des travailleurs : date de naissance, salaire, numéros de téléphone, renseignements sur la santé



# ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE SUIVI

- Vérifiez si les recommandations ont été mises en œuvre
- Assurez que les recommandations n'entraînent pas d'effets imprévus et non voulus
- Un bon suivi est nécessaire pour que l'enquête soit efficace

# SOMMAIRE

- Les incidents au lieu de travail :
  - sont causés par des conditions et des gestes dangereux;
  - sont évitables;
  - doivent être déclarés (incidents graves et quasi-accidents);
  - doivent faire l'objet d'une enquête immédiate pour déterminer les causes fondamentales
- Une culture de sécurité positive est nécessaire



# PROCESSUS D'ENQUÊTE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

## LOI SUR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- **43(1)** L'employeur avise sans délai la Commission lorsqu'un salarié, s'étant blessé :
  - a) perd connaissance;
  - b) subit une amputation;
  - c) subit une fracture autre qu'aux doigts ou aux orteils;
  - d) subit une brûlure qui nécessite des soins médicaux;
  - e) perd la vision d'un oeil ou des deux yeux;
  - f) subit une lacération profonde;
  - g) est hospitalisé dans un établissement hospitalier;
  - h) décède.



# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

## *LOI SUR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL*

- **43(2)** Lorsqu'un accident est déclaré en vertu du paragraphe (1), l'employeur doit immédiatement en aviser le comité ou le délégué à l'hygiène et à la sécurité



# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

## *LOI SUR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL*

- **43(3)** Sauf ordre contraire d'un agent, il est interdit de modifier l'état des lieux où est survenu un accident ayant causé des blessures graves ou la mort, si ce n'est pour
  - a) s'occuper des personnes blessées ou décédées;
  - b) éviter d'autres blessures; ou
  - c) protéger les biens qui sont en danger du fait de l'accident



# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

## LOI SUR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- **43(4)** L'employeur avise sans délai la Commission en cas :
  - a) d'explosion accidentelle ou d'exposition accidentelle à un agent biologique, chimique ou physique dans un lieu de travail, qu'il y ait ou non des blessés;
  - b) de catastrophe ou de défaillance d'équipement catastrophique dans un lieu de travail qui a causé ou aurait pu causer des blessures



# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

- Un incident déclaré est traité dans l'un des bureaux de région de Travail sécuritaire NB, selon où l'incident est survenu
- Les détails de l'incident déterminent le type d'enquête que Travail sécuritaire NB mènera





# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

- Agents d'enquête centralisés
  - Accidents mortels
  - Tolérance zéro
    - Protection contre les chutes, verrouillage et excavation de tranchées
- Blessure qui change le cours d'une vie
  - Paraplégie
  - Quadriplégie
  - Amputation d'un membre
  - Brûlure du troisième degré à au moins 50 % du corps
  - Perte de vision d'au moins un œil



# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

- Plusieurs travailleurs blessés
- Explosions imprévues
  - Un incident entraînant des dommages et un bouleversement, et qui nuit à la capacité du lieu de travail de fonctionner normalement
- Expositions imprévues et possiblement dangereuses à des agents biologiques, chimiques ou physiques qui nécessitent des traitements médicaux qui dépassent les capacités des secouristes désignés du lieu de travail



# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

- Défaillance catastrophique
  - Une perte d'équipement ou un incident imprévu ou soudain qui nuit à la capacité du lieu de travail de fonctionner normalement, et qui entraîne d'importants dommages et un bouleversement
- Les agents de santé et de sécurité des bureaux de région enquêtent sur tout autre type d'incident



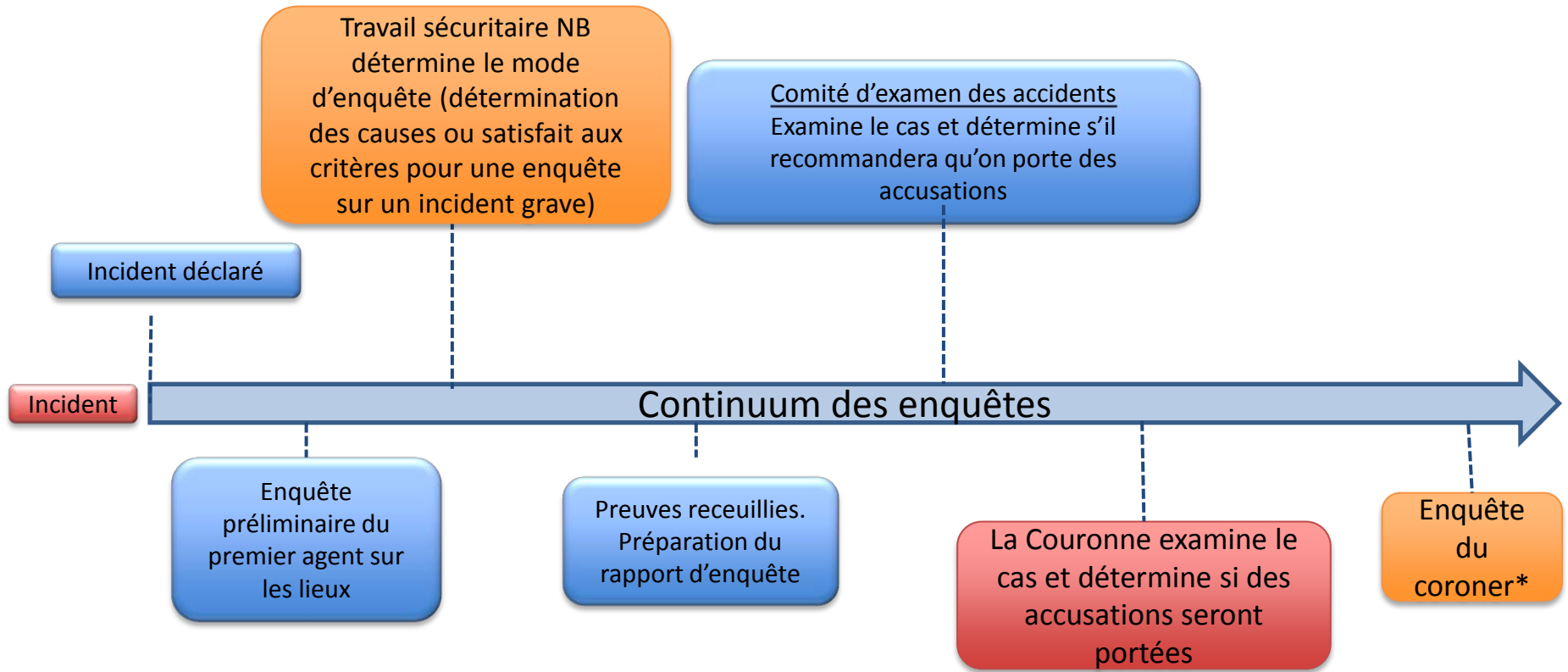
# MODÈLE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

## AVANTAGES

- Uniformité
- Normalisation
  - Collecte de preuve
  - Déclarations de témoins
  - Preuves photographiques
  - Documentation des lieux



# CONTINUUM DES ENQUÊTES SUR LES INCIDENTS – TRAVAIL SÉCURITAIRE NB



Règle de prescription  
Les données doivent être présentées aux tribunaux au plus tard un an à partir de la date de l'incident.



# Questions?

