

ACCIDENTS DE TRAVAIL

Enquête et analyse



**Pour identifier les causes
et recommander des correctifs**



Révision : Diane Bruneau
Lise Laplante

Conception graphique : Passerelle bleue

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec, 2003
Bibliothèque nationale du Canada, 2003

ISBN : 2-920697-13-7

Dans cet ouvrage, les génériques masculins sont utilisés sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Toute reproduction doit être autorisée par Préventex et porter la mention de sa source.



2035, avenue Victoria, bureau 203
Saint-Lambert QC J4S 1H1
Téléphone : (450) 671-6925
Télécopieur : (450) 671-9267
Courriel : info@preventex.qc.ca

Table des matières

Table des matières	3
Introduction	5
Glossaire	6
1 Planifier votre procédure en cas d'accident	7
1.1 QUAND seront enquêtés et analysés les accidents ?	7
1.2 QUI enquêtera et analysera les accidents ?	7
1.3 QUOI, c'est-à-dire quels événements seront enquêtés et analysés ?	8
1.4 OÙ seront effectuées les enquêtes et analyses d'accidents ?	9
1.5 COMMENT s'enclenchera et se déroulera la procédure en cas d'accident ?	9
2 L'enquête et l'analyse d'accident	11
2.1 Compréhension d'un fait	11
2.2 Concept de la situation de travail	11
2.3 Concept de blessure	13
2.4 Déroulement de l'enquête	14
2.4.1 L'observation	15
2.4.2 L'entrevue	15
2.4.3 Le rapport	21
2.5 L'analyse	23
Conclusion	26
Annexes	27
Annexe 1	28
Annexe 2	29
Annexe 3	30
Annexe 4	34

Introduction

En 2002, il y a eu 132 485 accidents du travail au Québec. Cela représente 15 accidents à l'heure !

Pour les travailleurs et les travailleuses, les conséquences sont souvent graves et irréversibles. Pour les entreprises, l'impact est surtout économique. En 2002 :

- il y a eu 109 décès ;
- les coûts de réparation ont totalisé 1 696 800 000 \$.

Un accident ou un incident en milieu de travail est un événement imprévu et soudain qui peut entraîner des lésions à un ou des individus ou encore des dommages matériels à l'environnement. Conséquemment, dans le cadre d'une démarche préventive, l'élimination des causes d'accidents est un objectif majeur.

L'enquête/analyse d'accident est un processus qui permet d'identifier les causes des événements accidentels et de recommander des mesures correctives. L'objectif de l'enquête/analyse n'est pas la recherche de coupables, mais la recherche des faits qui ont contribué à un accident.

Ce document est divisé en deux modules. Le premier s'adresse surtout aux gestionnaires ; il aborde les éléments à considérer afin d'établir la procédure de l'entreprise en cas d'accident. Le second module, destiné aux enquêteurs et analystes, présente la théorie relative aux concepts et aux procédures préconisés pour effectuer des enquêtes et des analyses efficaces.



En prévention, la définition d'accident prend un sens élargi. On parle d'accident même si l'événement n'implique pas nécessairement une blessure ou un dommage. Dans ce qui suit, le terme accident englobe les notions d'accident, d'incident ou d'événement accidentel.

Glossaire

Accident de travail

Événement imprévu et soudain, attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle.

Ex.

Un travailleur transporte une boîte qui lui obstrue la vue. Il trébuche sur un bout de tuyau qui dépasse dans l'allée où il circule. Le travailleur tombe et se fracture la rotule.

Maladie professionnelle

Une maladie contractée par le fait ou à l'occasion du travail et qui est caractéristique de ce travail ou reliée directement aux risques particuliers de ce travail.

Ex.

Un travailleur opère une machine dont les niveaux de bruit s'élèvent à 95 dB(A). Après dix ans d'exposition, on diagnostique une perte d'audition.

Incident de travail

Événement imprévu et soudain qui aurait pu causer un accident de travail.

Ex.

Un travailleur transporte une boîte qui lui obstrue la vue et heurte un bout de tuyau qui dépasse dans l'allée sans se blesser.

Enquête d'accident de travail

Activité qui vise la recherche systématique des faits inhérents à la survenue d'un accident à partir d'observations et d'entrevues.

Analyse d'accident de travail

Démarche qui consiste à organiser et ordonner les faits recueillis dans le but d'identifier la cause d'un accident et d'effectuer des recommandations pour éviter la récurrence.

Fait

Information vérifiable, mesurable et incontestable qui décrit un événement. Le contraire d'un fait est une opinion, des oui-dire ou un peut-être. Un fait, c'est la réalité par opposition à une interprétation.

Occupation régulière

Tâche normalement effectuée par l'accidenté.

Occupation lors de l'accident

Tâche effectuée par l'accidenté au moment de l'accident.

1 Élaborer votre procédure en cas d'accident

Lorsqu'on prend la décision de faire des enquêtes et des analyses sur les accidents, il faut au préalable élaborer une **procédure en cas d'accident** qui tiendra compte de la réalité de l'entreprise. Pour ce faire, il y a lieu de s'interroger sur les points suivants :

- **QUAND** seront enquêtés et analysés les accidents ?
- **QUI** enquêtera et analysera les accidents ?
- **QUOI**, c'est-à-dire quels événements seront enquêtés et analysés ?
- **OÙ** seront effectuées les enquêtes et les analyses d'accidents ?
- **COMMENT** s'enclenchera et se déroulera la procédure en cas d'accident ?

Une fois la procédure établie, il faut qu'elle soit clairement sanctionnée, tant par la haute direction que par les travailleurs ou leurs représentants. Elle doit de plus être connue de tous.

1.1 QUAND seront enquêtés et analysés les accidents ?

L'**enquête** doit être menée dès qu'un accident est signalé ou dans les plus brefs délais, d'où l'importance de sensibiliser l'ensemble du personnel à déclarer tout événement accidentel le plus rapidement possible. Tarder à faire une enquête sur un événement aura pour effet d'augmenter le risque que d'autres travailleurs soient victimes d'un accident similaire ou pire.

Idéalement, on devrait effectuer les enquêtes le plus tôt possible après qu'un événement se soit produit. Cela permettra notamment d'interroger l'accidenté, dans la mesure où il est en état de répondre aux questions, et de recueillir le plus de faits possibles avant que l'environnement ne soit altéré. Si on tarde à débiter l'enquête, on risque que des preuves soient déplacées, que des indices disparaissent. De plus, avec le temps, certaines personnes ont tendance à oublier des détails alors que d'autres, par contre, peuvent en imaginer qui n'ont jamais existé.

Il est souhaitable de procéder à l'**analyse** immédiatement après la fin de l'enquête. Tout délai dans la production du rapport d'analyse aura pour conséquence de retarder la mise en application des correctifs suggérés, ce qui pourrait entraîner un risque de récurrence de l'accident. La procédure en cas d'accident devrait cependant prévoir une solution de rechange advenant qu'il soit impossible de corriger la situation tel que suggéré. (Par exemple, lorsqu'on doit accorder la priorité à la reprise de la production ou trouver un remplaçant, ou encore, s'il n'y a pas d'analystes assignés au quart de travail en cours.)

1.2 QUI enquêtera et analysera les accidents ?

Il est fortement suggéré que l'enquête/analyse soit faite **paritairement**, c'est-à-dire qu'un représentant de l'employeur et un représentant des travailleurs interviennent de concert pour résoudre l'événement. On évite ainsi les doutes qui peuvent surgir si c'est fait unilatéralement par une ou l'autre des parties.



Il est important de procéder à l'enquête même si l'accidenté a dû être transporté ailleurs. On l'interrogera dès qu'il sera en état de répondre aux questions.



Si, pour quelque raison que ce soit, il y a un délai entre l'accident et la déclaration de celui-ci (par exemple, douleurs persistantes ressenties quelques jours après une chute jugée bénigne), les enquêteurs/analystes doivent procéder comme si l'événement venait de survenir.

Dans la notion de parité, l'accidenté n'est pas partie prenante : il est un témoin de l'enquête.

Idealement, les personnes désignées devraient réaliser l'enquête et l'analyse, étant donné qu'il est plus facile d'analyser un fait lorsqu'on l'a soi-même observé.

Au moment de sélectionner les représentants de l'employeur, vous devez garder à l'esprit que les contremaîtres et les chefs d'équipe peuvent être moins disponibles, étant donné qu'il leur incombe souvent de dispenser les premiers secours s'ils sont secouristes, de réorganiser le travail ou de relancer la production, de trouver un remplaçant pour l'accidenté, etc.

Les représentants des travailleurs devraient être choisis par les travailleurs. Toutefois, l'employeur peut proposer des candidatures. Dans les établissements syndiqués, les structures en place facilitent les nominations. On peut aussi fonctionner par affichage.

Pour déterminer le nombre d'enquêteurs et d'analystes nécessaires, vous devez considérer le nombre moyen d'événements qui font l'objet d'une enquête/analyse au cours d'une période de temps donnée. De plus, il faut absolument former un nombre suffisant de personnes pour assurer la mise en application de la procédure d'enquête et d'analyse des accidents en tout temps et sur chaque quart de travail.



Si vous désignez des personnes distinctes pour effectuer l'enquête et l'analyse, vous devez quand même leur donner la formation sur les deux fonctions. Comprendre les deux fonctions incitera les enquêteurs à plus de précision dans la production de leur rapport, car c'est tout ce que les analystes auront en main pour effectuer leur travail. Pour leur part, les analystes saisiront mieux la valeur des informations fournies par les enquêteurs s'ils sont sensibilisés aux étapes qui ont mené à la cueillette des faits.



Qu'ils représentent l'employeur ou les travailleurs, tous les enquêteurs et les analystes devraient :

- **avoir reçu un minimum de formation ;**
- **pouvoir se rendre disponibles afin d'être en mesure d'intervenir le plus rapidement possible lors d'un accident ;**
- **posséder une bonne connaissance du milieu, tant sur le plan technologique qu'humain ;**
- **avoir la crédibilité nécessaire pour exercer la fonction d'enquêteur et d'analyste ;**
- **posséder des qualités de communicateur.**

1.3 QUOI, c'est-à-dire quels événements seront enquêtés et analysés ?

Dans une optique de prévention, vous devriez enquêter et analyser tous les accidents ayant causé une blessure physique ou des dommages matériels. Il est également suggéré de mener une enquête sur les événements indésirables qui peuvent ou qui auraient pu perturber le rythme normal des opérations, sans pour autant blesser une personne ou causer des dommages à l'environnement de travail.

Selon Frank E. Bird Jr., **600** incidents sans blessure ou dommages apparents, **30** accidents avec dommages matériels et **10** accidents avec blessures mineures se produiront avant que ne survienne **un** événement importun qui causera un tort physique ou des dommages matériels.

Alarmant, n'est-ce pas ? D'autant plus que ces chiffres ne représentent que les incidents et accidents **rapportés** et non le nombre véritable d'événements qui se sont produits.



L'article 280 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles stipule que l'employeur doit inscrire dans un registre les accidents du travail qui surviennent dans son établissement et qui ne rendent pas un travailleur incapable d'exercer son emploi au-delà de la journée au cours de laquelle s'est manifestée sa lésion professionnelle. Le Registre des premiers secours et des premiers soins exigé en vertu du Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins peut être utilisé à cette fin dans la mesure où l'accidenté y appose sa signature.



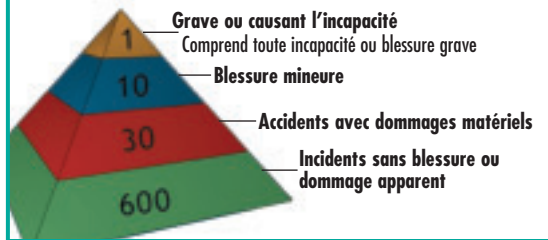
Même si le bureau d'un supérieur est plus souvent qu'autrement calme et confortable, il peut être intimidant. Par exemple, s'il est perçu comme un lieu de réprimande, un témoin pourrait ne pas s'y sentir à l'aise.

Les accidents qui n'entraînent que des dommages matériels sont souvent passés sous silence, même s'ils coûtent des milliards de dollars par année aux entreprises. Dans ces cas, on considère avoir évité de justesse un réel accident. Or, si on décidait de mener une enquête/analyse sur ces accidents qui n'ont entraîné que des dommages matériels, on pourrait éviter d'autres accidents.

Théorie de Bird

Selon Frank E. Bird Jr., 600 incidents sans blessure ou dommages apparents, 30 accidents avec dommages matériels et 10 accidents avec blessures mineures se produiront avant que ne survienne un événement importun qui causera un tort physique ou des dommages matériels.

Alarmant, n'est-ce pas ?



Voilà pourquoi il est important d'inciter le personnel à rapporter toute blessure, même mineure, ou tout accident avec dommage matériel seulement. Cela peut être fait par le biais d'une note interne, lors d'une réunion ou simplement en rapportant l'accident de vive voix aux superviseurs.

Dans le cas des incidents, si on ne désire pas effectuer un rapport d'enquête exhaustif, on peut les consigner dans un registre où on notera la date, l'heure, la description de l'événement, les premiers secours administrés et les correctifs qui ont été apportés. Un exemple de registre se trouve en annexe ; il peut être modifié pour répondre à vos besoins.

1.4 OÙ seront effectuées les enquêtes et analyses d'accidents ?

À moins d'une impossibilité physique ou d'une situation qui pourrait compromettre la sécurité des intervenants, l'enquête devrait être menée sur les lieux mêmes de l'accident, du moins pour ce qui a trait à l'événement lui-même.

- Les personnes impliquées dans l'accident ont la possibilité de mieux expliquer ce qui s'est produit et les enquêteurs de mieux visualiser la situation.
- Les gens sont moins enclins à s'écarter de la réalité lorsqu'ils sont sur les lieux de l'accident.
- Les enquêteurs peuvent décrire avec exactitude le lieu où l'événement s'est produit.
- Il est plus facile pour les enquêteurs de déterminer les facteurs environnants ayant pu contribuer à l'accident.

Enfin, réaliser l'enquête sur les lieux de l'accident offre la possibilité de corriger immédiatement toute situation à risque qui pourrait être à l'origine d'un autre événement indésirable.

Si on désire faire des entrevues plus approfondies avec certains témoins, il faut prévoir un endroit calme et à l'abri des curieux, où les enquêteurs/analystes pourront procéder sans être dérangés.

1.5 COMMENT s'enclenchera et se déroulera la procédure en cas d'accident ?

Lorsqu'un accident est déclaré, vous devez, par le biais d'un chaîne de communication, aviser les divers intervenants afin qu'ils entrent en action le plus

rapidement possible. Cette chaîne de communication doit être mise à jour régulièrement et être diffusée à tout le personnel par différents moyens tels que l'affichage, la distribution de notes internes, la tenue de réunions d'information, la publication d'un article dans le journal de l'entreprise, etc. La chaîne de communication devrait également faire partie de la formation destinée aux nouveaux employés.



Il est important de faire la distinction entre les éléments de la procédure en cas d'accident et les procédures administratives qui s'imposent suite à un accident. Certaines entreprises ont tendance à mettre tous leurs œufs dans le même panier, c'est-à-dire à inclure les directives aux contremaîtres sur l'assignation temporaire à la procédure en cas d'accident et à y spécifier ce que le blessé doit faire avec le certificat médical, etc.

Une fois la procédure enclenchée, il faudra peut-être poser certains gestes, compte tenu des particularités de l'accident. Il est donc important de prévoir l'imprévu en déterminant qui doit intervenir dans tous les cas pouvant se produire.

Dans les établissements où il y a un comité de santé et de sécurité, il devrait y avoir une personne responsable des enquêtes/analyses d'accident qui sera chargée :

- de s'assurer que la procédure en cas d'accident est fonctionnelle et appliquée ;
- d'évaluer les besoins et de faire former de nouveaux enquêteurs ou analystes s'il y a lieu ;
- d'agir comme personne-ressource auprès des enquêteurs et des analystes ;
- de rendre compte au comité des correctifs apportés suite aux recommandations.

Il revient au comité de santé et de sécurité de nommer cette personne.

On a tendance à penser que toute personne arrivant sur les lieux d'un accident réagira instinctivement et fera ce qu'il faut. Mieux vaut ne rien laisser au hasard et désigner une personne qui sera responsable de sécuriser les lieux d'un accident. Il est fortement suggéré que cette responsabilité incombe aux enquêteurs/analystes. Ce faisant, ils pourront faire en sorte de protéger l'intégrité d'éléments de preuve potentiels.

Vous possédez maintenant l'information pour vous permettre d'élaborer une procédure en cas d'accident pour votre entreprise. Pour vous aider, vous trouverez en annexe les questions que vous devez vous poser. Une fois cet exercice complété, faites-en un document qui sera diffusé à l'ensemble du personnel sous forme de procédure, de note interne, d'affichage, etc.

Ex.

PROCÉDURE EN CAS D'ACCIDENT

- **L'accidenté ou un témoin avise le contremaître.**
- **Le contremaître demande au secouriste et aux enquêteurs/analystes en fonction de se rendre sur les lieux de l'accident.**
- **Si le secouriste juge nécessaire de demander une ambulance, il en fera la demande au contremaître qui téléphonera au 911.**
- **Si le contremaître juge que la CSST devrait être avisée, il doit en informer le directeur d'usine qui se chargera de contacter le bureau régional.**



La personne qui a la responsabilité de sécuriser les lieux n'a pas nécessairement l'obligation de s'en charger elle-même. Elle peut faire appel au concierge, au mécanicien, à des experts (produits chimiques), etc. Il est aussi important d'avoir prévu des mesures de rechange, dans l'éventualité où la personne chargée de sécuriser les lieux ne serait pas en mesure d'assumer son rôle.

2 L'enquête et l'analyse d'accident

Ce chapitre porte sur la théorie relative aux concepts et aux procédures préconisés pour effectuer les enquêtes/analyses d'accident.

En plus des notions de base, on y présente le déroulement d'une enquête, la rédaction du rapport à partir des faits recueillis, l'analyse des faits à l'aide d'une grille et les recommandations concernant les correctifs à apporter pour éviter la répétition du même accident.

2.1 Compréhension d'un fait

Un **fait** est un événement qui est arrivé, qui a eu lieu. C'est quelque chose que l'on peut voir, entendre, mesurer ou vérifier. Un fait, c'est la réalité par opposition à une interprétation.

Plusieurs variables peuvent influencer la personne qui recueille des faits : ses préjugés, la crédibilité qu'elle apporte à certains témoignages, le réflexe de se fier à un seul témoignage, etc. Il importe donc de conserver un maximum d'objectivité au moment de compiler les faits.

2.2 Concept de la situation de travail

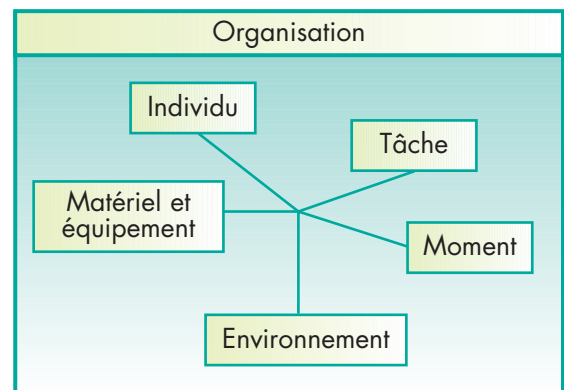
Pour mener une enquête sur un accident, il est essentiel de faire un constat de la situation de travail qui prévalait au moment où l'accident est survenu.

Un **INDIVIDU** effectue une **TÂCHE** à un **MOMENT**, dans un **ENVIRONNEMENT**, avec du **MATÉRIEL OU DE L'ÉQUIPEMENT** dans une **ORGANISATION**.



Au moment de recueillir les faits, il est essentiel de se questionner sur tous les éléments de la situation de travail. Toutefois, des faits ne seront pas nécessairement retenus pour chacun.

Le concept de la situation de travail se compose de six éléments. Chacun de ces éléments doit faire l'objet d'un questionnement qui permet d'identifier le ou les facteurs qui sont à l'origine de l'accident.



Par **INDIVIDU**, on entend la ou les personnes impliquées dans la situation de travail. Cet élément permet d'identifier toutes les personnes ayant un rapport quelconque avec l'événement. Pour y parvenir, on se questionnera sur la fonction, la formation reçue, l'expérience, l'état de santé, la taille, la portée, l'attitude et autres caractéristiques d'un individu. Il est donc nécessaire d'identifier toutes les personnes ayant un rapport quelconque avec l'événement.

Ex.

- L'accidenté
- Le contremaître
- Les collègues
- Les témoins
- Des experts

Par **TÂCHE**, on entend les opérations mentales, les actions, les gestes et les mouvements effectués par un travailleur dans l'exécution de son travail. Pour bien décrire la tâche au moment où est survenu un accident, il faut décrire les gestes dans l'ordre chronologique où ils ont été posés.

Ex.

Facteurs à considérer :

- les actions
- les mouvements effectués et leur amplitude
- les postures
- la vitesse et la cadence
- la fréquence d'exécution

Par **MOMENT**, on entend une fraction précise du temps. On situe un événement dans le temps par rapport à d'autres événements qui se sont produits avant ou simultanément.

Les faits liés à cet élément sont plus ou moins faciles à retracer selon que l'événement a été déclaré rapidement ou non.

Ex.

Facteurs à considérer :

- l'équipe de travail
- l'heure
- le rapport avec une pause ou un congé
- le travail en temps supplémentaire
- les tâches effectuées avant ou celles à effectuer par la suite
- un autre événement qui s'est produit au même moment

L'**ENVIRONNEMENT** est une source importante de risques. Cet élément doit être considéré du point de vue de l'état des lieux ou en fonction de l'aspect physique et chimique. Les données doivent toujours être reliées à l'accident.

Ex.

Facteurs à considérer du point de vue de l'état des lieux :

- les planchers, les murs, les fenêtres, les étagères, les escaliers (si l'accident est survenu à l'intérieur d'un bâtiment)
- le sol, les bâtiments environnants, la route (si l'accident est survenu à l'extérieur)

Facteurs reliés à l'aspect physique et chimique :

- le bruit ambiant
- la température ambiante
- les vibrations
- le taux d'humidité
- l'éclairage
- la qualité de l'air

Par **MATÉRIEL**, on entend ce qui entre dans la fabrication d'un produit ou d'un procédé industriel. **L'ÉQUIPEMENT**, c'est ce qui est utilisé pour fabriquer un produit ou pour effectuer une tâche. On décrit ces éléments en spécifiant leurs caractéristiques et leurs conditions.

Ex.

Matériel :

- matières premières
- produits chimiques
- matériaux d'emballage

Équipement :

- machines, métiers, presses
- matériel roulant (chariots élévateurs, camions, automobiles)
- treuils
- outils à mains ou électriques
- équipements de protection
- ordinateurs

Par **ORGANISATION**, on entend l'ensemble des pratiques de gestion, c'est-à-dire les politiques, décisions, procédures, consignes et règles - formelles ou non - qui concourent à la réalisation des objectifs de l'organisation.

Ex.

- La sélection du personnel
- La formation prévue
- L'entraînement
- La supervision

- L'information
- L'organisation de la production
- La coordination

2.3 Concept de blessure

Le concept de blessure comporte quatre éléments : l'agent causal, la sorte de contact, la nature de la lésion et le siège de la lésion. Plusieurs termes sont couramment utilisés pour décrire une blessure. Au moment d'inscrire cette information dans un rapport d'accident, il est important de ne pas confondre la description de la **blessure** avec celle de l'**accident**.

AGENT CAUSAL

Ex.

Ce qui blesse :

- Plancher
- Marteau
- Couteau
- Chariot
- Presse
- Métier
- Cylindre
- Bobine
- Boîte
- Voiture
- Corps étranger
- Mouvement

SORTE DE CONTACT

Ex.

Façon dont l'agent causal blesse :

- Se heurter contre ...
- Marcher sur ...
- Être frappé par ...
- Effort physique
- Être écrasé par ...
- Être éclaboussé par ...
- Répétition

NATURE DE LA LÉSION

Ex.

Résultat du contact sur l'individu :

- Douleur
- Irritation
- Égratignure
- Écrasement
- Contusion
- Fracture
- Coupure
- Déchirure
- Amputation
- Brûlure
- Tendinite

SIÈGE DE LA LÉSION

Ex.

Endroit du corps blessé ou affecté :

- Tête
- Oeil
- Visage
- Cou
- Épaule
- Bras
- Coude
- Avant-bras
- Poignet
- Main
- Abdomen
- Dos
- Hanche
- Cuisse
- Jambe
- Genou
- Cheville
- Pied
- Doigt (préciser)
- Orteil (préciser)

2.4 Déroulement de l'enquête

Tout délai dans le déclenchement d'une enquête expose d'autres travailleurs aux mêmes risques. C'est pourquoi l'enquête doit être menée dès que l'accident est signalé ou dans les plus brefs délais. Il est donc important de sensibiliser l'ensemble du personnel à déclarer tout accident le plus tôt possible.

Il est fortement suggéré que l'enquête/analyse d'un accident soit effectuée **paritairement**, c'est-à-dire qu'un représentant de l'employeur et un représentant des travailleurs interviennent de concert. On évite ainsi les doutes qui peuvent surgir lorsque l'enquête est faite par une partie seulement.

Dans une optique de prévention, tous les accidents ayant causé une blessure physique ou des dommages matériels devraient faire l'objet d'une enquête. Il est également suggéré de soumettre à une enquête tous les événements indésirables qui peuvent ou qui auraient pu perturber le rythme normal des opérations, sans pour autant blesser une personne ou causer des dommages dans l'environnement de travail.



En intervenant rapidement, on pourra notamment interroger l'accidenté, dans la mesure où il est en état de répondre. S'il a dû être transporté ailleurs, on l'interrogera dès qu'il sera en état de répondre aux questions.

Cela permettra également de recueillir le plus de faits possibles avant que l'environnement ne soit modifié ou que la mémoire des témoins ne soit altérée. Avec le temps, certaines personnes ont tendance à oublier des détails alors que d'autres peuvent en imaginer qui n'ont jamais existé.



La prise de photos peut permettre de visualiser l'aire de travail ou des éléments ayant joué un rôle dans l'accident. Ces photos pourront éventuellement être utilisées lors d'activités de sensibilisation ou d'information. De plus, on peut accélérer la reprise des opérations normales en figeant sur photo certains indices matériels. Un dessin peut également permettre de bien décrire une situation. Dans certains cas, il peut s'avérer important de prendre des mesures et de présenter les dimensions d'un lieu à l'aide d'un croquis.

À moins d'une impossibilité physique ou d'une situation qui pourrait compromettre la sécurité des intervenants, l'enquête devrait être effectuée **sur les lieux** mêmes de l'accident, du moins en ce qui a trait à l'événement lui-même.

Les enquêteurs entrent en action dès qu'ils sont avisés qu'un accident s'est produit. Ils doivent procéder de façon structurée et demeurer objectifs. Après avoir évalué l'ensemble de la situation et s'être assurés que les lieux sont sécurisés, si cette responsabilité leur a été confiée, ils se questionneront sur chacun des éléments de la situation de travail et interrogeront les témoins oculaires, ainsi que toute autre personne qui se trouvait sur la scène de l'accident.

De plus, bien que les informations que peuvent fournir l'accidenté et les témoins soient souvent suffisantes pour reconstituer avec précision ce qui s'est passé lors d'un accident, il peut s'avérer important de s'entretenir avec des personnes qui pourront apporter des informations complémentaires (par exemple, le superviseur de l'accidenté, les personnes du service d'entretien, les collègues, des fournisseurs, etc.)

L'enquête doit se dérouler selon une procédure en trois étapes :

- l'observation des lieux ;
- l'entrevue avec la(les) victime(s), les témoins, etc. ;
- le rapport d'enquête qui permet de colliger l'information relative aux faits pour les fins de l'analyse.

2.4.1 L'observation

L'observation est la première étape de l'enquête. Elle sert à recueillir les faits qui permettront de faire la lumière sur les circonstances entourant un événement indésirable. Elle permet d'obtenir des renseignements, des informations ou des indices pertinents à l'enquête/analyse.

Les enquêteurs doivent observer la situation objectivement et s'interroger sur les six éléments de la situation de travail. Selon la nature de l'événement, ils ne recueilleront pas nécessairement des faits sur tous les éléments, mais il est important qu'ils se soient questionnés sur chacun.

INDIVIDU

- Qui se trouvait sur les lieux ?
- Qui travaillait à proximité de l'endroit où s'est produit l'accident ou l'incident ?
- Qui était le superviseur ?
- Etc.

Les réponses à de telles questions permettront d'identifier plus facilement les témoins.

TÂCHE

Observer de quelle façon les autres travailleurs effectuent la tâche. Cela permettra de recueillir de l'information sur les méthodes, la cadence, la complexité des gestes, les objets à manipuler, etc.

MOMENT

Vérifier l'heure, la date, le quart de travail, etc. Si on est en mesure de reconstituer les faits, on établira le moment précis où l'événement est survenu dans le déroulement de la tâche.

ENVIRONNEMENT

Décrire l'état général des lieux et noter des éléments tels que la largeur d'un espace donné, la hauteur d'une pièce d'ameublement ou d'équipement, l'intensité de l'éclairage, etc. Au besoin, on peut effectuer des mesures précises à l'aide des instruments pertinents.

ÉQUIPEMENT / MATÉRIEL

Noter l'état des outils, des machines ou des équipements utilisés pour effectuer la tâche. Vérifier la disponibilité et la condition de l'équipement de protection individuel, la dimension et le poids du matériel utilisé, etc.

ORGANISATION

Obtenir les consignes et/ou les procédures qui prévalaient lorsque l'événement s'est produit.

2.4.2 L'entrevue

À elle seule, l'observation ne suffit pas toujours pour recueillir tous les faits nécessaires à l'enquête. L'observation devra être complétée par une entrevue avec toutes les personnes qui pourraient apporter un élément additionnel : témoins oculaires, superviseurs, experts, collègues, etc. L'entrevue peut être :

- **informelle** : les enquêteurs valident une information recueillie lors de l'observation en interrogeant certaines personnes.

OU

- **structurée** : à la lumière des faits recueillis, les enquêteurs dressent une liste de personnes à interroger dans le but d'obtenir des éléments complémentaires.

Un bon interviewer doit être structuré dans son approche, mettre son vis à vis à l'aise, formuler des questions simples, claires et précises, contrôler l'entrevue et être à l'écoute. D'abord, il préparera son entrevue. En entrevue, il introduira le sujet et il posera ses questions.

La **préparation** consiste essentiellement à déterminer les objectifs de l'entrevue, identifier les personnes à rencontrer, structurer l'entrevue, préparer les questions et déterminer l'endroit où elle sera effectuée.

En **introduction**, une reconstitution des faits peut s'avérer un bon moyen pour obtenir tous les détails pouvant contribuer à la compréhension de l'événement. Selon la situation, il faut s'assurer que le témoin soit stable et en état de revivre les faits sans lui causer un nouveau choc. Il faut faire preuve de jugement si on choisit de faire une simulation et s'assurer qu'on ne provoquera pas un autre accident.

Enfin, le **questionnement** a pour but d'obtenir des informations complémentaires à celles obtenues au cours de l'observation, idéalement en posant le moins de questions possible.



Il arrive fréquemment que les témoins soient en état de choc ou qu'ils aient peur des conséquences de leur témoignage pour eux-mêmes ou pour leurs confrères de travail. Les enquêteurs devront alors adopter des techniques et des attitudes appropriées à ces situations.

Une **question ouverte** ne limite pas le répondant; elle lui permet de livrer beaucoup d'information sur un sujet. Elle peut être indirecte, mais poursuivre un objectif précis en tenant compte des circonstances. Elle peut être générale et demander des descriptions ou utilisée pour approfondir certains thèmes.

Ex.

- **Qu'avez-vous observé ?**
- **Quelles sont les étapes de ce procédé ?**
- **Que s'est-il passé quand ... ?**
- **En quoi consiste la formation ?**
- **Comment avez-vous réagi à la situation ?**

Une **question fermée** limite le témoin à une réponse plus spécifique; elle permet de fractionner l'information. Elle est normalement directe et demande une réponse brève et précise. Elle exige moins d'efforts et moins d'implication de la part du témoin, mais est plus exigeante pour l'enquêteur qui doit toujours anticiper les répliques.

Ex.

- **Est-ce que la machine fonctionnait à ce moment précis ?**
- **À quelle heure êtes-vous arrivé sur les lieux ?**
- **Qui était près de l'appareil ?**
- **À quelles fins avez-vous utilisé cet outil ?**
- **Avez-vous réagi à la situation ?**

Contrairement à la question ouverte, la question fermée ne sera jamais utilisée en début d'entrevue, car elle inciterait le témoin à se refermer sur lui-même. Elle sera plutôt utile après une question ouverte car elle permet d'aller plus en profondeur sur des faits plus précis jusqu'à l'atteinte des objectifs.

Un bon interviewer prendra des notes. Une fois l'entrevue terminée, elles lui permettront de vérifier s'il a atteint ses objectifs. Si ce n'est pas le cas ou si certaines des informations obtenues suscitent d'autres questions, il y aura lieu d'interroger à nouveau le ou les témoins, ou de prévoir une entrevue additionnelle avec d'autres personnes.

L'aide-mémoire qui suit reprend les différentes étapes d'une entrevue. Vous pourrez y référer au moment de préparer une entrevue.



Des questions débutant par « Ne croyez-vous pas que... » sont une forme à peine voilée de jugement, de conseil, de réprimande. De plus, il ne faut jamais poser des questions qui visent à prendre le témoin en défaut. Si l'interviewer connaît déjà une réponse, il ne doit pas tenter de confronter le témoin. Enfin, l'utilisation d'un magnétophone pour enregistrer l'entrevue peut gêner le témoin ou le mettre sur la défensive, ce qui peut avoir pour effet de priver les enquêteurs d'informations importantes pour le déroulement de l'enquête.

Préparation à l'entrevue

❑ Déterminer les objectifs de l'entrevue



En se demandant: « Qu'est-ce que nous voulons savoir sur chacun des éléments de la situation de travail que nous ne savons pas déjà ? »

❑ Identifier les personnes à interroger



- Les secouristes
- Les témoins oculaires
- Les personnes qui étaient sur les lieux
- Les collègues
- Les superviseurs
- Des témoins experts

❑ Structurer l'entrevue



Les enquêteurs doivent s'entendre sur l'ordre des sujets à aborder et se répartir les tâches (qui posera les questions et qui prendra les notes). Cette façon de procéder a pour but d'éviter que le témoin ne ressente de la pression. De plus, on s'assure ainsi de respecter le cheminement prévu tout en permettant la prise de notes.

❑ Préparer les questions



Déterminer les éléments sur lesquels on désire plus d'information, puis établir une liste de questions ouvertes et/ou fermées pour chaque élément.

❑ Choisir un endroit approprié



Il y a évidemment des avantages à réaliser l'entrevue sur les lieux mêmes de l'accident, spécialement lorsque l'objectif est d'obtenir plus d'information sur les gestes qui ont été posés ou sur l'environnement.

Le fait d'être sur place facilitera le travail des enquêteurs et aidera le témoin à relater avec plus d'exactitude ce qui s'est réellement passé.

Par contre, il est inutile de demeurer dans un endroit bruyant et achalandé si le but de l'entrevue est strictement d'ordre organisationnel.

Enfin, les enquêteurs doivent s'assurer qu'ils ne seront pas dérangés pendant l'entrevue.



Éviter de faire l'entrevue dans un endroit que le témoin pourrait percevoir comme menaçant ou perturbant.

Par exemple, dans le bureau du contremaître ou d'un membre de la direction (si c'est à cet endroit que sont habituellement faites les réprimandes), dans un environnement semblable à celui où a eu lieu l'accident, ou encore à la cafétéria, durant la pause.

Introduction à l'entrevue

❑ Mettre le témoin à l'aise



Créer un climat de confiance en évitant d'aller directement au but, sans pour autant s'éterniser sur la pluie et le beau temps.



Prendre des notes lorsque le témoin parle de situations personnelles ou de sa vie privée peut le gêner.

❑ Présenter les objectifs de l'entrevue



Faire un bref rappel de l'événement et exposer les objectifs spécifiques de l'entrevue.



Les liens d'une personne avec l'accidenté ou avec l'accident, ou la possibilité que quelqu'un se sente coupable, peuvent nuire au bon déroulement de l'entrevue.

❑ Répondre aux interrogations du témoin



Répondre avec précision ; éviter les réponses vagues.

❑ Obtenir l'accord du témoin avant de procéder à l'entrevue



Réitérer que le témoin est d'accord à poursuivre l'entrevue avant de poser une première question.

Le questionnement en entrevue

❑ Formuler des questions simples, claires et précises



Utiliser un langage correct, sans termes techniques ou scientifiques. Éviter les questions complexes et incompréhensibles.



Introduire trop d'éléments dans une question porte à confusion. Les questions multiples du style : « Étiez-vous en retard ce matin, et si oui, cela est-il dans vos habitudes ? » sont à proscrire.

❑ Contrôler le rythme de l'entrevue



Éviter de poser plusieurs questions les unes à la suite des autres. Les questions ouvertes permettent de marquer une pause entre chaque question.



Demander au témoin de répéter ce qu'il vient de dire sous prétexte qu'on n'a pas eu le temps de le noter a pour effet de briser le rythme de l'entrevue, en plus de mettre le témoin mal à l'aise. Attendre plutôt la fin de l'entrevue et reformuler la question.

❑ **Moduler le timbre de voix**



La voix peut exprimer le blâme, ce qui peut avoir pour effet de rendre le témoin peu loquace.

❑ **Écouter les propos du témoin, les clarifier au besoin**



Utiliser différentes formulations telles que : « Pourriez-vous me parler davantage de... », « Je suis intéressé par ce que vous avez dit au sujet de... ». Ce procédé démontre l'intérêt porté aux propos du témoin.

Des expressions comme : « Oui, je vois », « Je comprends », « Ce que vous dites... », amènent le témoin à fournir plus de détails car il se rend compte qu'on comprend ce qu'il dit. La reformulation est aussi une excellente technique pour montrer que l'on comprend ce que le témoin dit.

Des phrases comme : « Je ne suis pas certain de vous suivre... », « Est-ce que je vous ai bien compris ? », « Que signifie pour vous...? », « Que voulez-vous dire ? », serviront à préciser des propos qui ne sont pas clairs.



Les remarques telles que : « Franchement, vous n'avez pas pensé plus loin que ... » sont à proscrire.

❑ **Être attentif au comportement non-verbal**



L'attitude, la position du corps, les gestes, la respiration sont quelques-uns des éléments du comportement non-verbal qu'un bon interviewer se doit de remarquer. Ils peuvent révéler des indices qui permettront aux enquêteurs de reformuler une question.

❑ **Respecter les périodes de silence**



Il arrive que le témoin ait de la difficulté à s'exprimer et prenne un certain temps pour trouver la bonne réponse. Il ne pourra pas le faire si on brise le silence et qu'on ne lui en laisse jamais l'occasion.

Pour le témoin, les périodes de silence peuvent, selon les circonstances, être signe de :



- RÉFLEXION : il se prépare à aborder le sujet ; il rassemble ses idées.
- HÉSITATION : combat intérieur, avoir l'audace de... ou non, il craint l'effet..., dois-je le dire ou non ?
- DÉTENTE : il reprend son souffle après une longue narration ou après avoir dit des choses pénibles ; silence qui détend l'atmosphère.
- CHARGE ÉMOTIONNELLE : il revit une situation agréable ou désagréable ; le silence témoigne de son désespoir, de sa peine ou de son bonheur.
- MÉDITATION : il approfondit quelque chose ; il contemple une situation.
- RECHERCHE : lorsqu'il perd le fil de ses idées, il explore ce qui pourrait être ajouté ; il cherche une contrepartie à ce qu'il vient de dire ou d'entendre.
- DISCONTINUITÉ : il brise le rythme ; il veut passer à autre chose de plus important, de plus valable.
- DEMANDE D'AIDE : son silence est un SOS non verbal: « Aidez-moi », « Je ne sais plus où j'en suis ».

❑ **Faire une synthèse, obtenir l'accord du témoin et clore l'entrevue**



La synthèse doit être faite avec exactitude et cohérence. L'enquêteur doit être attentif aux réactions du témoin. Si la synthèse est suivie d'une période de silence, c'est peut-être qu'elle renferme un jugement de valeur. Les réactions du témoin peuvent aussi indiquer que le résumé lui a fait prendre conscience de certains faits.

Rappelez-vous qu'il est primordial d'obtenir l'accord du témoin avant de clore l'entrevue.

Au moment de faire la synthèse de l'entrevue, les enquêteurs doivent faire attention de ne pas ajouter de nouveaux éléments ni d'opinions personnelles.

2.4.3 Le rapport

Une fois l'enquête terminée, c'est-à-dire lorsque l'observation a été effectuée et les faits recueillis, les enquêteurs doivent rédiger un rapport. Ce dernier contient l'information qui sera analysée afin de déterminer les causes d'un accident et de faire les recommandations afin d'éviter que l'accident ne se reproduise. Certaines informations contenues dans le rapport pourront servir à établir des statistiques qui permettront de cibler des éléments spécifiques lorsque viendra le temps d'implanter des actions préventives dans le milieu de travail.

Les mots clés d'un rapport efficace sont précision et concision ! Nous proposons en annexe un format de rapport. Il peut cependant être modifié pour répondre aux besoins de votre entreprise.

À la **section 1**, on collige les informations sur l'accidenté lui-même : fonction, ancienneté, expérience, supérieur immédiat, horaire de travail, etc.

1. ACCIDENTÉ	
Nom :	Supérieur immédiat :
Fonction régulière :	Expérience :
Fonction lors de l'accident :	Expérience :
Horaire de travail le jour de l'accident : <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Soir <input type="checkbox"/> Nuit <input type="checkbox"/> Temps supplémentaire	

La **section 2** permet d'inscrire les informations concernant l'accident et les premiers secours qui ont été dispensés : lieu, date de déclaration, date d'arrêt de travail, etc.

2. ACCIDENT		
Date :	Heure :	Jour :
Lieu :	Date de déclaration :	
Date d'arrêt de travail :	Heure :	Durée prévue :
Premiers soins : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Date :	Heure :
Administrés par :		

À la **section 3**, on décrit la ou les blessures à l'aide d'un vocabulaire standardisé. Cette méthode permet de compiler facilement les informations statistiques qui pourront éventuellement servir d'indicateurs dans le choix des actions préventives à implanter en milieu de travail.



Il est important de faire la distinction entre l'occupation régulière et l'occupation au moment où l'accident est survenu. Par exemple, un travailleur qui remplace un collègue ou qui est transféré à une autre tâche suite à un bris d'équipement n'occupe pas sa fonction régulière.

De la même façon, soyez spécifique au moment d'inscrire le lieu de l'accident. Par exemple, indiquer « Entre les métiers à tisser 1 et 2 » au lieu de « Dans la salle de tissage ».



La date de l'accident et la date de déclaration sont généralement les mêmes. Si elles diffèrent, il est important de le noter ; le délai entre ces deux dates pourra éventuellement expliquer pourquoi on a tardé à mener une enquête sur un accident ou pourquoi il y a eu délai dans le traitement d'une lésion.

3. BLESSURE			
NATURE DE LA LÉSION			
<input type="checkbox"/> Douleur	<input type="checkbox"/> Luxation	<input type="checkbox"/> Irritation	<input type="checkbox"/> Fracture
<input type="checkbox"/> Égratignure	<input type="checkbox"/> Coupure	<input type="checkbox"/> Écrasement	<input type="checkbox"/> Déchirure
<input type="checkbox"/> Entorse	<input type="checkbox"/> Brûlure	<input type="checkbox"/> Contusion	<input type="checkbox"/> Amputation
<input type="checkbox"/> Foulure	<input type="checkbox"/> Tendinite	<input type="checkbox"/> Autre (spécifiez)	
SIÈGE DE LA LÉSION			
Tête <input type="checkbox"/>	Visage <input type="checkbox"/>	Cou <input type="checkbox"/>	Abdomen <input type="checkbox"/>
Dos <input type="checkbox"/>	Hanche <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Cuisse <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Jambe <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Genou <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Cheville <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Pied <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Oeil <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Épaulé <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Avant-bras <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Pouce <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Annulaire <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Bras <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Poignet <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Index <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Auriculaire <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Coude <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Main <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Majeur <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Orteil (lequel)
Autre (spécifiez) _____			
SORTE DE CONTACT Exemples: se heurter contre, être écrasé par, être frappé par, répétition, effort, etc.			
AGENT CAUSAL Exemples : plancher, escabeau, couteau, chariot, cylindre, etc.			



Toute blessure résultant d'un accident de travail doit être inscrite au registre d'accidents de l'organisation et sur le formulaire de déclaration de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

À la **section 4**, on inscrit les noms des témoins : les témoins oculaires sont ceux qui ont vu ce qui s'est passé lors de l'accident, alors que les autres témoins sont les personnes (superviseurs, collègues, experts, etc.) qui ont été interrogées lors de l'enquête.

4. TÉMOINS	
OCLAIRES	AUTRES

À la **section 5**, on rapporte tous les faits recueillis sous chacun des six éléments de la situation de travail. Il est important de décrire les faits dans un langage clair, en donnant le plus de détails possible, ceci afin d'éviter toute ambiguïté pour quiconque pourrait être appelé à consulter ou à travailler à partir de ces informations.

5. FAITS RECUEILLIS	RÉSERVÉ À L'ANALYSE	
	FAITS RETENUS	
	Pour analyse	Pour correctifs
INDIVIDU		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TÂCHE		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MOMENT		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENVIRONNEMENT		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MATÉRIEL / ÉQUIPEMENT		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORGANISATION		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Ne sautez pas aux conclusions !

À ce stade, vous avez recueilli des faits que vous avez colligés dans un rapport. Pour déterminer ce qui a causé l'accident, ces faits doivent être triés et analysés.

La **section 6** est facultative. Il est suggéré d'y décrire sommairement les événements entourant l'accident. Cette information peut s'avérer utile dans les cas où l'enquête et l'analyse sont effectuées par des personnes différentes.

6. SOMMAIRE DE L'ENQUÊTE			
Signature	<input type="checkbox"/> Enquêteur	<input type="checkbox"/> Analyste	Date
Signature	<input type="checkbox"/> Enquêteur	<input type="checkbox"/> Analyste	Date

Enfin, les enquêteurs signent et inscrivent la date à laquelle ils ont complété la partie du rapport qui concerne l'enquête.

2.5 L'analyse

On entreprend l'analyse des faits à partir des informations colligées dans le rapport d'enquête. L'analyse a pour objectif d'identifier les causes de l'accident et de recommander des mesures correctives dans le but d'éviter que l'accident ne se reproduise.

Pour ce faire, il faut évaluer l'importance relative de chacun des faits recueillis lors de l'enquête. Les analystes doivent donc porter un jugement ; ils ne doivent retenir que les faits qui ont eu un impact sur l'accident. Leurs outils : le rapport d'enquête et une grille d'analyse (voir le format suggéré en annexe).

Dans un premier temps, les analystes doivent déterminer si les faits retenus et consignés à la **section 5** du rapport sont significatifs.

5. FAITS RECUEILLIS	ÉLIMINÉ À L'ANALYSE FAITS RETENUS	
	Pour analyse	Pour correctifs
INDIVIDU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TÂCHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MOMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENVIRONNEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MATÉRIEL / ÉQUIPEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORGANISATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour chacun des faits, ils tenteront de déterminer **s'il y a un lien de cause à effet entre le fait recueilli et l'accident**. Si la réponse est oui ou peut-être, ils retiendront le fait pour fin d'analyse et le reporteront à la **colonne 1** de la grille d'analyse.

Grille d'analyse						
1	2			3	4	5
Faits	Y a-t-il une procédure qui s'applique à ce fait ?			Si oui, résumer la procédure, c'est-à-dire ce qui doit se faire normalement.	Est-ce que la procédure établie ou l'absence de procédure a un lien avec l'accident ?	Est-ce que le fait va à l'encontre de la procédure établie OU en l'absence de procédure, est-ce que le fait peut avoir causé l'accident ?
	Oui	Non	S/O			
					<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non
					<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non
					<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non
					<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non
					<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non
					<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non

Reporter les faits retenus comme causes possibles à la section ANALYSE du rapport.

Dans un deuxième temps, pour chacun des faits inscrits dans la grille d'analyse, il faut déterminer si l'entreprise a prévu une procédure particulière. Par **procédure**, on entend toute méthode, norme, directive ou consigne, qui devrait être connue et observée par tous. La réponse est cochée dans la **colonne 2**.

Si la réponse est oui, cette procédure sera résumée à la **colonne 3**. Elle servira de base de comparaison avec ce qui s'est passé au moment de l'accident.



Ce n'est pas parce qu'une méthode de travail, une procédure ou une consigne est en vigueur depuis nombre d'années qu'elle est un gage de valeur ou de sécurité. Il est souvent nécessaire de remettre les vieilles habitudes en question quand on veut faire de la prévention.

À la **colonne 4**, on se demandera si la **procédure**, ou l'absence de procédure, a un lien avec l'accident. Si la réponse est oui, on est en présence d'une cause.

À la **colonne 5**, on vérifiera si le **fait** va à l'encontre de la procédure établie ou si, en l'absence d'une telle procédure, le fait aurait pu causer l'accident. Si la réponse est oui, le fait est alors considéré comme une cause.

Une fois l'analyse complétée...

Chaque fait identifié comme une cause doit être reporté à la **section 7** du rapport. Les analystes y inscrivent leurs recommandations. Éventuellement, le nom d'un responsable, l'échéance fixée et la date de réalisation seront ajoutés.



Au moment de faire leurs recommandations, les analystes devront tenir compte des faits qui n'ont pas été retenus mais qu'ils considèrent comme une anomalie importante qui nécessite une ou des actions correctives.



Une procédure n'est pas nécessairement écrite. Ce peut être la façon dont les choses sont faites dans le milieu de travail. Les analystes peuvent valider cette procédure auprès des superviseurs ou des travailleurs expérimentés. Ils doivent identifier clairement les éléments d'une procédure en vigueur. Ils peuvent aussi se référer aux analyses sécuritaires de tâches ou aux descriptions de tâches.

7. ANALYSE		
Cause		
Recommandation		
Responsable :		Echéance :
		Date de réalisation :

Les recommandations

Les recommandations visent à éviter la répétition de l'accident et à prévenir des événements indésirables, dont les risques auront été mis en évidence lors de l'analyse. Pour ce faire, les analystes examinent chacune des causes de l'accident et cherchent les correctifs à y apporter. Au besoin, ils consultent des spécialistes (externes ou dans leur milieu de travail).

Une mesure corrective peut contribuer à éliminer plus d'une cause d'un accident. Dans certains cas, il faudra plusieurs mesures correctives pour éliminer une seule cause d'un même accident.

Les analystes peuvent aussi recommander des mesures temporaires si la solution proposée implique des délais. Ils doivent alors spécifier qu'il s'agit de mesures dont la durée d'application est limitée dans le temps et qu'elles ne remplacent pas la ou les mesures correctives permanentes.

Selon la situation, les mesures recommandées peuvent porter sur :

- la réparation d'un équipement ;
- le réaménagement des lieux de travail ;
- l'élaboration ou la révision de procédures de travail ;
- la sélection des outils ou équipements appropriés ;
- la formation des travailleurs concernés ;
- etc.

On inscrit à la **section 8** les faits pour lesquels les analystes jugent que des correctifs devraient être apportés. La **section 9** peut être utilisée pour inscrire de l'information additionnelle qui pourrait ajouter à la compréhension du rapport ou au suivi des recommandations.

8. AUTRES CORRECTIFS		
Situation à corriger		
Recommandation		
Responsable :		Echéance :
		Date de réalisation :
9. REMARQUES ADDITIONNELLES		

Enfin, le rapport est signé par les analystes ; des copies sont acheminées aux intervenants spécifiés dans la procédure.

Conclusion

À l'issue d'une enquête/analyse d'accident, les enquêteurs/analystes ont la responsabilité de porter à l'attention des personnes en autorité, (contremaître, directeur, membre de la haute direction) tout correctif ayant pour objet d'éviter la répétition d'un accident.

De plus, la procédure de l'entreprise en cas d'accident devrait identifier la ou les personnes qui ont la responsabilité d'appliquer les recommandations et d'en faire le suivi.

Enfin, mentionnons que dans les entreprises où il y a un comité de santé et de sécurité, ces tâches peuvent être dévolues à des membres du comité. À défaut d'être impliqué, le comité devrait être consulté.

Ex.

Le contremaître utilisera tous les éléments du rapport pour apporter les correctifs qui tombent sous sa responsabilité. Il verra à ce que le travail soit effectué dans les délais prévus.

Le service des ressources humaines fera de même pour tout correctif qui implique de la formation, de l'information, des modifications aux méthodes de travail, etc.

Annexes

Annexe 1

Aide-mémoire pour l'élaboration d'une procédure en cas d'accident

Annexe 2

Registre des accidents et des premiers secours

Annexe 3

Rapport d'enquête/analyse

Annexe 4

Grille d'analyse

AIDE-MÉMOIRE POUR L'ÉLABORATION D'UNE PROCÉDURE EN CAS D'ACCIDENT

- Quand sera effectuée l'enquête sur un accident ou un incident dans votre établissement ?
- Quand se fera l'analyse des faits recueillis lors de l'enquête ?
- Dans votre établissement, est-ce que les accidents feront l'objet d'une enquête et d'une analyse paritaire ?
- Qui sont les personnes désignées pour mener les enquêtes et faire les analyses sur les accidents dans votre établissement ?
- Dans votre établissement, qu'allez-vous enquêter ?
- Quelle sera la procédure concernant les incidents ?
- Où seront faites les enquêtes et les analyses sur les accidents ?
- Où pourront être tenues les entrevues plus approfondies ?
- Quelle sera la chaîne de communication à partir du moment où un accident sera déclaré ?
- Qui sera chargé de diffuser la procédure en cas d'accident et par quels moyens ?
- Qui assurera la mise à jour et la diffusion de la chaîne de communication ?
- Lorsqu'un accident se produira, qui se chargera de sécuriser les lieux ?
- S'il est prévu que l'analyse d'un rapport sera faite par d'autres personnes que celles qui ont procédé à l'enquête, quelle sera la procédure pour acheminer le rapport d'enquête aux analystes ?
- À qui sera déposé le rapport des enquêteurs/analystes ?
- Qui sera chargé de faire appliquer les recommandations du rapport ?
- Qui assurera le suivi des recommandations ?

REGISTRE D'ACCIDENTS ET PREMIERS SECOURS

Ce formulaire doit être complété pour tout accident du travail.

ACCIDENTÉ

Nom :	Prénom :
Occupation :	Département ou service :

ACCIDENT

Date de l'accident :
Heure de l'accident :
Lieu de l'accident :

BLESSURE ET PREMIERS SECOURS

Nature :	Siège :
Sorte de contact :	Agent causal :
Description des premiers secours :	
<input type="checkbox"/> Sur les lieux	<input type="checkbox"/> Centre hospitalier ou clinique médicale

FAITS ENQUÊTÉS**CORRECTIFS EFFECTUÉS**

Accidenté _____	Secouriste _____
Enquêteur _____	Enquêteur _____

RAPPORT D'ENQUÊTE/ANALYSE D'ACCIDENT

1. ACCIDENTÉ

Nom : _____ Supérieur immédiat : _____

Fonction régulière : _____ Expérience : _____

Fonction lors de l'accident : _____ Expérience : _____

Horaire de travail le jour de l'accident : Jour Soir Nuit Temps supplémentaire

2. ACCIDENT

Date : _____ Heure : _____ Jour : _____

Lieu : _____ Date de déclaration : _____

Date d'arrêt de travail : _____ Heure : _____ Durée prévue : _____

Premiers soins : Oui Non Date : _____ Heure : _____

Administrés par : _____

3. BLESSURE

NATURE DE LA LÉSION

<input type="checkbox"/> Douleur	<input type="checkbox"/> Luxation	<input type="checkbox"/> Irritation	<input type="checkbox"/> Fracture
<input type="checkbox"/> Égratignure	<input type="checkbox"/> Coupure	<input type="checkbox"/> Écrasement	<input type="checkbox"/> Déchirure
<input type="checkbox"/> Entorse	<input type="checkbox"/> Brûlure	<input type="checkbox"/> Contusion	<input type="checkbox"/> Amputation
<input type="checkbox"/> Foulure	<input type="checkbox"/> Tendinite	<input type="checkbox"/> Autre (spécifiez)	

SIÈGE DE LA LÉSION

Tête <input type="checkbox"/>	Visage <input type="checkbox"/>	Cou <input type="checkbox"/>	Abdomen <input type="checkbox"/>
Dos <input type="checkbox"/>	Hanche <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Cuisse <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Jambe <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Genou <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Chevilles <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Pied <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Oeil <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Épaule <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Avant-bras <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Pouce <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Annulaire <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Bras <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Poignet <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Index <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Auriculaire <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d
Coude <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Main <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Majeur <input type="checkbox"/> g <input type="checkbox"/> d	Orteil (lequel)

Autre (spécifiez) _____

SORTE DE CONTACT

Exemples: se heurter contre, être écrasé par, être frappé par, répétition, effort, etc.

AGENT CAUSAL

Exemples : plancher, escabeau, couteau, chariot, cylindre, etc.

4. TÉMOINS

OCULAIRES	AUTRES
-----------	--------

5. FAITS RECUEILLIS

	<u>RÉSERVÉ À L'ANALYSE</u> FAITS RETENUS	
	Pour analyse	Pour correctifs
INDIVIDU		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TÂCHE		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MOMENT		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENVIRONNEMENT		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MATÉRIEL / ÉQUIPEMENT		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORGANISATION		
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. SOMMAIRE DE L'ENQUÊTE

Signature

Enquêteur

Analyste

Date

Signature

Enquêteur

Analyste

Date

7. ANALYSE

Cause			
Recommandation			
	Responsable :	Échéance :	Date de réalisation :
Cause			
Recommandation			
	Responsable :	Échéance :	Date de réalisation :

8. AUTRES CORRECTIFS

Situation à corriger			
Recommandation			
	Responsable :	Échéance :	Date de réalisation :
Situation à corriger			
Recommandation			
	Responsable :	Échéance :	Date de réalisation :

9. REMARQUES ADDITIONNELLES

Signature	<input type="checkbox"/> Enquêteur	<input type="checkbox"/> Analyste	_____	Date
Signature	<input type="checkbox"/> Enquêteur	<input type="checkbox"/> Analyste	_____	Date

Liste de distribution du rapport

- _____
- _____
- _____

GRILLE D'ANALYSE

1		2		3	4	5
Faits	Y a-t-il une procédure qui s'applique à ce fait ?		Si oui, résumer la procédure, c'est-à-dire ce qui doit se faire normalement.	Est-ce que la procédure établie ou l'absence de procédure a un lien avec l'accident ?	Est-ce que le fait va à l'encontre de la procédure établie OU en l'absence de procédure, est-ce que le fait peut avoir causé l'accident ?	
	Oui	Non				S/O
				<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	
				<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui = CAUSE <input type="checkbox"/> Non	

Reporter les faits retenus comme causes possibles à la section ANALYSE du rapport.

