Incident Investigation Refresh: Making the Most of What Happened Meeting Kit – French



QUELS SONT LES ENJEUX?

Lorsqu'un incident se produit, les 48 heures qui suivent comptent parmi les plus importantes de votre programme de sécurité. Bien menée, une enquête transforme un événement fâcheux en enseignement qui permettra d'éviter qu'il ne se reproduise. Mal menée, elle laisse le même danger en place tandis que tout le monde passe à autre chose. La plupart des travailleurs se retrouveront un jour ou l'autre impliqués dans une enquête : en tant que témoin, en tant que personne concernée ou en tant que personne à qui l'on demande de fournir des renseignements. Savoir comment fonctionnent les enquêtes et ce qu'est une bonne participation n'est pas seulement utile pour les enquêteurs. C'est utile pour chaque personne sur le lieu de travail.

QUELS SONT LES DANGERS?

Les enquêtes échouent pour des raisons prévisibles. Lorsque l'un de ces schémas se manifeste, l'apprentissage est perdu.

Se Concentrer sur la Responsabilité Plutôt que Sur la Cause

Lorsque l'objectif est de trouver un coupable, la véritable cause passe inaperçue. L'erreur humaine est presque toujours le point final d'une séquence, et non l'histoire dans son ensemble. En s'arrêtant à la personne, on passe à côté de tout ce qui se trouve en amont : la conception, la procédure, la pression liée au calendrier, les lacunes en matière de formation. Ce sont ces facteurs en amont, une fois corrigés, qui permettent réellement d'éviter qu'un tel événement ne se reproduise.

Des Souvenirs qui Changent Rapidement

Le cerveau commence à réécrire ce qui s'est passé presque immédiatement après un événement stressant. Les détails s'estompent, les séquences sont réorganisées, et les gens se souviennent mal de choses dont ils sont pourtant certains. Plus l'intervalle entre l'incident et les entrevues est long, moins l'information est

fiable. Le retard est l'une des raisons les plus courantes pour lesquelles les enquêtes aboutissent à des conclusions peu probantes.

Des Travailleurs qui ne Savent pas à Quoi s'Attendre

Lorsque les travailleurs n'ont jamais vécu une enquête, le processus leur semble menaçant. Les gens se taisent, donnent des réponses laconiques ou disent aux enquêteurs ce qu'ils pensent que ceux-ci veulent entendre. Ce n'est pas de la malhonnêteté. C'est une réaction normale face à une situation inconnue dont les conséquences sont incertaines.

Des Mesures Correctives Qui Passent à Côté de l'Essentiel

Même une enquête bien menée peut déboucher sur des mesures correctives insuffisantes. « Rappeler aux travailleurs de suivre la procédure » ne résout rien. Les véritables mesures correctives modifient le système : repenser la tâche, réparer l'équipement, réviser la procédure, ajouter un contrôle. Lorsque les mesures correctives sont édulcorées pour éviter les perturbations, l'enquête a été vaine.

COMMENT SE PROTÉGER

C'est Grâce à Votre Participation que les Enquêtes Aboutissent. Voici Comment Vous Pouvez y Contribuer Efficacement.

Coopérez Pleinement et en Toute Honnêteté

Votre témoignage sincère est ce que vous pouvez apporter de plus précieux. N'essayez pas de protéger qui que ce soit, y compris vous-même, en omettant des détails. Les enquêteurs ont besoin d'une image fidèle de la situation pour déterminer la cause réelle. Un témoignage incomplet mène à une solution incomplète, et le danger persiste.

Rapportez ce que Vous Avez vu, Pas vos Conclusions

Il y a une différence entre ce que vous avez observé directement et ce que vous croyez qui s'est passé. Commencez par les faits : ce que vous avez vu, entendu et fait. Présentez ensuite votre interprétation séparément. « J'ai vu la charge basculer vers la gauche » est plus utile que « Je crois que l'arrimage était incorrect ». Fournissez vos observations aux enquêteurs et laissez-les tirer leurs propres conclusions.

Préservez les Lieux Jusqu'à ce qu'ils Aient été Documentés

Les lieux physiques d'un incident constituent des preuves. Si l'équipement est déplacé, nettoyé ou remis en marche avant que les enquêteurs ne l'aient documenté, des renseignements essentiels seront perdus. Si vous vous trouvez à proximité après un incident et que les lieux sont modifiés avant que la documentation ne soit terminée, signalez-le immédiatement à un superviseur.

Sachez quelles Mesures Correctives ont Été Prises

Une fois l'enquête terminée, assurez le suivi des changements apportés. Si vous avez été impliqué dans l'événement ou le processus, vous avez tout intérêt à connaître les conclusions. Renseignez-vous auprès de votre superviseur. Si un

changement au système devait être mis en œuvre dans votre secteur de travail, vérifiez qu'il a bien été effectué. Les enquêtes qui mènent à des mesures dont personne n'assure le suivi ne mènent à rien.

Comprenez qu'un Interrogatoire n'Est pas une Accusation

Être interrogé n'est pas la même chose qu'être accusé. Les enquêteurs s'entretiennent avec toutes les personnes qui se trouvaient sur les lieux ou qui ont participé à la tâche, car chacune d'entre elles apporte un élément différent du tableau d'ensemble. Comprendre cela réduit l'anxiété qui pousse les gens à donner des récits incomplets, et cette anxiété est l'une des principales raisons pour lesquelles les enquêtes passent à côté de certains éléments.

Apprenez le Processus Avant d'en Avoir Besoin

Demandez à votre superviseur comment fonctionne le processus d'enquête de votre site avant de vous retrouver au cœur d'une telle enquête :

- Qui lance l'enquête et qui la dirige?
- Que se passe-t-il lors d'une inspection des lieux, et qui contrôle l'accès à la zone?
- À quoi ressemble un interrogatoire de témoin, et les travailleurs ont-ils le droit d'être accompagnés?
- Comment et quand les travailleurs sont-ils informés des conclusions et des changements apportés?

Les travailleurs qui comprennent le processus avant qu'il ne commence sont bien plus utiles au moment où cela compte.

MOT DE LA FIN

Une enquête sur un incident n'est pas un exercice visant à attribuer la responsabilité. Il s'agit d'un processus de résolution de problèmes qui ne fonctionne que si les personnes concernées y participent en toute honnêteté. Chaque détail précis que vous fournissez contribue à mettre en lumière la cause réelle.