

Exemple de  
matériel RRC



**NEBOSH**

Certificat général international  
NEBOSH en santé-sécurité au travail  
Unité GIC1: Management de la santé-sécurité

## Élément 4

### Mesures et surveillance de la santé-sécurité

#### Objectifs d'apprentissage

Après avoir étudié cet élément, vous devriez être en mesure de :

1. Reconnaître pourquoi et comment les incidents doivent être analysés, enregistrés et déclarés.
2. Reconnaître comment surveiller l'efficacité des systèmes de management.
3. Reconnaître pourquoi et comment les audits sont utilisés pour évaluer un système de management.
4. Reconnaître pourquoi il est nécessaire de réexaminer régulièrement les résultats de santé-sécurité et la manière de procéder.



|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>4.1 : ENQUÊTER ET DÉCLARER LES INCIDENTS</b>          | <b>203</b> |
| Introduction aux enquêtes des incidents                  | 203        |
| Autres définitions courantes                             | 206        |
| Niveau d'enquête                                         | 208        |
| Procédures de base pour l'enquête                        | 209        |
| Exigences en matière d'enregistrement et de déclaration  | 224        |
| Déclaration des événements aux organismes externes       | 227        |
| <b>4.2 : SURVEILLANCE ACTIVE ET RÉACTIVE</b>             | <b>234</b> |
| Introduction à la surveillance active et réactive        | 234        |
| Surveillance active                                      | 235        |
| Inspections, échantillonnages et visites de sécurité     | 237        |
| Dispositions relatives à la surveillance active          | 240        |
| Surveillance réactive                                    | 243        |
| Types de mesures de surveillance réactive                | 244        |
| Pourquoi il est nécessaire d'en tirer des enseignements  | 247        |
| <b>4.3 : AUDIT DE SANTÉ-SÉCURITÉ</b>                     | <b>249</b> |
| Introduction à l'audit                                   | 249        |
| La différence entre les audits et les inspections        | 251        |
| Types d'audit                                            | 252        |
| Les étapes de l'audit                                    | 252        |
| Audits externes et internes                              | 255        |
| <b>4.4 : RÉEXAMEN DES PERFORMANCES DE SANTÉ-SÉCURITÉ</b> | <b>257</b> |
| Objectif des réexamens réguliers                         | 257        |
| Points à prendre en compte lors des réexamens            | 258        |
| Résultats des réexamens                                  | 260        |
| <b>RÉSUMÉ</b>                                            | <b>262</b> |
| <b>ÉLÉMENT 4 CONSEILS POUR L'EXAMEN</b>                  | <b>263</b> |

## 4.1 : Enquêter et déclarer les incidents

### DANS CETTE SECTION...

- Les incidents doivent faire l'objet d'une enquête pour plusieurs raisons, dont la plus importante est probablement d'identifier les causes afin de mettre en place des actions correctives visant à prévenir la récurrence d'incidents similaires.
- Les termes « accident » et « incident » sont souvent utilisés de manière presque interchangeable. Il existe également des définitions pour les termes « presque-accident », « situation dangereuse » et « mauvaise santé due au travail ».
- Le niveau d'enquête à mener doit être déterminé en tenant compte des conséquences prévisibles de l'incident s'il devait se reproduire, et non pas uniquement en se basant sur le résultat réel observé dans le cas présent.
- La procédure de base pour l'enquête des incidents consiste à :
  - Recueillir des informations factuelles sur l'événement.
  - Analyser ces informations pour tirer des conclusions sur les causes immédiates et profondes.
  - Identifier les mesures de prévention appropriées.
  - Planifier les actions correctives.
- Des dispositions doivent être prises pour que tous les incidents liés au travail soient déclarés en interne, et les travailleurs doivent être encouragés à le faire.
- Les enregistrements des lésions liées au travail doivent être conservés.
- Certains types d'incidents - tels que les décès, les blessures graves, les maladies professionnelles et certaines situations dangereuses - doivent être déclarés à des organismes extérieurs.

## Introduction aux enquêtes des incidents

### DÉFINITION

#### INCIDENT

NEBOSH définit un incident comme « *un événement qui se produit sur le lieu de travail et qui cause (ou a le potentiel de causer) un préjudice, une mauvaise santé ou un dommage matériel* ».

Malheureusement, malgré tous les efforts déployés par une organisation, des incidents se produisent. Lorsqu'ils se produisent, il est important que les incidents soient déclarés, enregistrés et enquêtés de manière appropriée et dans les meilleurs délais.

Il existe de nombreuses raisons de mener des enquêtes, mais l'une des plus importantes est qu'un incident, une fois survenu, peut se reproduire ; et lorsqu'il se reproduit, ses conséquences peuvent être aussi graves, voire plus graves, que lors de la première occurrence. Il est donc important de comprendre exactement pourquoi l'incident s'est produit afin que des mesures correctives puissent être prises pour éviter qu'il ne se reproduise.



Souvent, la seule chose qui sépare un presque-accident ou un accident avec lésion mineure d'un accident avec lésion grave n'est qu'une question de chance (ou de hasard). Lorsqu'un travailleur trébuche et perd l'équilibre sur les marches un jour, un autre travailleur peut trébucher, tomber et se casser le bras le lendemain. Il s'ensuit que tous les incidents doivent être examinés afin de déterminer le **risque** de dommage grave, de lésion ou de perte. Lorsqu'un tel potentiel existe, une enquête approfondie doit être menée pour éviter qu'il ne se concrétise.

Il est également probable que si les presque-accident sont rigoureusement déclarés, il y aura un nombre beaucoup plus important d'événements à prendre en considération, ce qui fournira plus de données, qui peuvent aider à mettre en évidence les lacunes du système de gestion de la sécurité.

Cela ne signifie pas que tous les incidents doivent faire l'objet d'une enquête approfondie et détaillée. Dans de nombreux cas, cela constituerait une perte de temps et d'énergie, mais cela signifie que tous les incidents doivent être examinés pour déterminer leur potentiel afin qu'une décision puisse être prise quant à la nécessité d'une enquête plus détaillée et plus approfondie. Cette idée est parfois formalisée dans les procédures d'enquête d'une organisation.



## POINT THÉMATIQUE

Les Raisons de mener une enquête d'incident :

- **Identifier les causes immédiates et les causes profondes** - les incidents sont généralement provoqués par des gestes dangereux et des conditions dangereuses sur le lieu de travail, mais ceux-ci résultent souvent de causes sous-jacentes ou profondes.
- **Identifier les mesures correctives pour éviter que l'incident ne se reproduise** - une motivation essentielle des enquêtes sur les incidents.
- **Consigner les faits relatifs à l'incident** - la mémoire humaine n'étant pas infaillible, les rapports d'enquête sur les incidents permettent de documenter des éléments factuels pour référence future.
- **Pour des raisons juridiques** - l'enquête des accidents constitue une obligation légale implicite imposée à l'employeur.
- **Pour la gestion des sinistres** - si une demande d'indemnisation est déposée contre l'employeur, la compagnie d'assurance examinera le rapport d'enquête de l'accident pour aider à déterminer la responsabilité.
- **Pour le moral du personnel** - l'absence d'enquête des accidents a un effet néfaste sur le moral et la culture de sécurité, car les travailleurs supposent que l'organisation n'accorde aucune valeur à leur sécurité.
- **Réduction des coûts** - les incidents peuvent entraîner des coûts directs et indirects pour l'organisation. Enquêter les incidents peut donc prévenir des accidents coûteux, réduire les primes d'assurance et améliorer la performance financière globale.
- **Amélioration continue** - en enquêtant sur les incidents, une organisation peut mettre en évidence les domaines à améliorer, renforcer les performances en matière de sécurité sur le lieu de travail et réduire les risques.
- **Permettre le réexamen et la mise à jour des évaluations des risques** - un incident révèle une défaillance dans l'évaluation des risques, à laquelle il convient de remédier.
- **À des fins disciplinaires** - bien que le fait de blâmer les travailleurs ait un effet négatif sur la culture de sécurité (voir l'élément 3), il arrive qu'une organisation doit prendre des mesures disciplinaires à l'encontre d'un travailleur parce que son comportement n'a pas été à la hauteur des normes acceptables.
- **Pour la collecte de données** - les statistiques d'incidents peuvent être utilisées pour identifier des tendances et des modèles ; cela dépend de la collecte de données de bonne qualité.

## Autres définitions courantes

D'autres définitions des termes « accident » et « incident » peuvent être utilisées dans des guides et d'autres publications, souvent de manière presque interchangeable. Par ailleurs, chaque organisation aura son propre langage interne en matière d'enquêtes des accidents ou des incidents.

Le guide britannique HSE HSG245 « *Investigating accidents and incidents* » (Enquêter les accidents et incidents) définit un **accident** comme un « événement qui entraîne une lésion ou une mauvaise santé », et un **presque accident** comme un « événement qui, sans causer de préjudice, a le potentiel de causer une lésion ou une mauvaise santé ».

Dans ses définitions des termes clés, Institution of Occupational Safety and Health (IOSH) utilise le terme **accident** pour désigner « un événement survenant du fait ou à l'occasion du travail et entraînant soit une blessure professionnelle mortelle, soit une blessure professionnelle non mortelle, soit une maladie ou une mauvaise santé due au travail ». IOSH définit également un **incident** comme « un terme générique englobant tout événement ayant entraîné ou ayant pu entraîner une blessure, une mauvaise santé due au travail, des dommages matériels ou des pertes ». Un **presqu'accident** est défini comme « un événement qui n'a pas entraîné de lésion ou de mauvaise santé en cette occasion, mais qui aurait raisonnablement pu en entraîner dans des circonstances différentes ».

(Source : [Health and safety keywords - Mots-clés de santé-sécurité \(IOSH\)](#))

Ce qui est clair, c'est que, quelle que soit la définition que votre organisation utilise pour les événements indésirables, qu'ils soient qualifiés d'accidents ou d'incidents, ils sont clairement indésirables et imprévus : on ne peut pas planifier un accident !

En utilisant la définition NEBOSH d'un incident :

- Si un travailleur trébuche sur une surface inégale et se fracture le pouce, cela a **réellement** causé un préjudice et constitue, selon cette définition, un incident.
- Si la personne trébuche, fait un faux pas mais reste debout et indemne, il s'agit tout de même d'un incident puisque l'événement avait le **potentiel de causer un préjudice**.
- Si elle trébuche et fait tomber leur ordinateur portable en le brisant, les dommages matériels feraient également de cet événement, selon la terminologie NEBOSH, un incident.

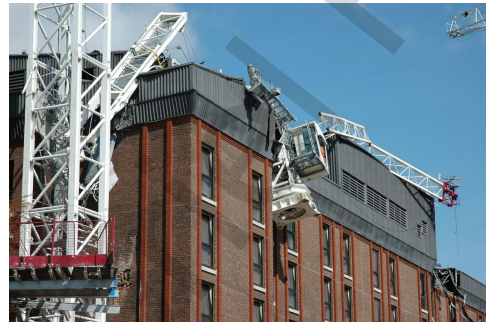
## Situation dangereuse

### DÉFINITION

#### SITUATION DANGEREUSE

Un événement spécifique qui doit être déclaré à l'autorité compétente en vertu de la loi.

En vertu de la réglementation britannique **RIDDOR (Reporting of Injuries, Diseases and Dangerous Occurrences Regulations 2013 - Signalement des lésions, maladies et situations dangereuses)**, certains types d'événements doivent être déclarés à l'autorité compétente, même s'ils n'ont entraîné aucune lésion ou mauvaise santé. Par exemple, la défaillance des éléments de levage d'une grue constitue une situation dangereuse. Il n'est pas nécessaire qu'une personne ait été blessée à cause de cette défaillance, la défaillance en elle-même doit faire l'objet d'une déclaration.



La défaillance d'une grue est une situation dangereuse

## Mauvaise santé due au travail

### DÉFINITION

#### MAUVAISE SANTÉ DUE AU TRAVAIL

Maladies ou états de santé causés par le travail d'une personne.

La dermatite, par exemple, est une maladie de peau souvent causée par les activités professionnelles, en particulier lorsque la manipulation de solvants, de détergents ou de substances irritantes est impliquée.

La mauvaise santé due au travail comprend les maladies et les pathologies liées à l'exposition aux éléments suivants :

- Substances toxiques (par exemple, le saturnisme causé par l'exposition à des fumées de plomb).
- Agents biologiques nocifs (par exemple, la maladie du légionnaire, ou légionellose, causée par l'exposition à la bactérie *Legionella*).
- Dangers physiques (par exemple, perte auditive causée par une exposition à un bruit excessif).
- Dangers ergonomiques (par exemple, troubles des membres supérieurs causés par des manipulations répétitives).



- Dangers psychologiques (par exemple, la dépression clinique causée par une pression excessive).

Une mauvaise santé peut résulter d'un incident unique. Par exemple, il est possible de développer une dermatite à la suite d'une exposition unique à une substance irritante. Toutefois, de nombreuses formes de mauvaise santé ne résultent pas d'un incident unique, mais de conditions de travail continues ou durables ou d'expositions multiples.



Dermatite

## Niveau d'enquête

Le temps, l'argent et les efforts consacrés à une enquête sur un incident doivent être proportionnels au risque associé à l'incident s'il devait se reproduire. Cette estimation du risque doit être faite sur la base de la gravité prévisible et possible des préjudices ou des pertes liés à l'incident. Elle ne doit pas se fonder uniquement sur la gravité réelle du préjudice ou de la perte constatés cette fois-ci.

Ainsi, par exemple, les efforts déployés à l'enquête d'un accident qui a entraîné une fracture du bras chez un travailleur ne doivent pas être déterminés simplement en fonction du fait que le résultat a été une fracture du bras (qui est, bien sûr, une lésion grave). La gravité prévisible et possible du préjudice associé à un événement répété doit être prise en compte. Si une lésion mortelle est très probable à la suite de cet événement (et que le travailleur a eu la chance de s'en tirer avec une simple fracture du bras), il faut consacrer plus de temps, d'argent et d'efforts à la procédure d'enquête.

De même, les efforts déployés pour l'analyse d'un presque-accident doivent être déterminés par le préjudice ou la perte prévisible si l'événement se reproduit. Il ne faut pas simplement considérer que le presque-accident n'a pas causé de préjudice ou de perte. Ainsi, un presque-accident qui pourrait raisonnablement entraîner un accident avec arrêt de travail doit faire l'objet d'un niveau d'enquête proportionné.

Pour déterminer quel niveau d'enquête mener, il convient d'abord d'estimer le risque si l'incident se reproduit, puis d'utiliser cette estimation pour déterminer les ressources appropriées nécessaires à l'enquête. Comme nous l'avons vu dans l'élément 3, le risque peut être estimé en tenant compte de la probabilité d'occurrence et de la gravité prévisible du préjudice ou de la perte.

Cela peut être utilisé pour déterminer si une enquête doit être :

- **Minimale** - l'analyse est menée par le responsable hiérarchique direct et ne nécessite pas de temps ou d'efforts excessifs.
- **Faible** - l'enquête est menée par le responsable hiérarchique, éventuellement avec un appui, afin d'identifier les causes immédiates, sous-jacentes et profondes et d'en tirer des enseignements généraux.
- **Moyen** - l'enquête est menée par un responsable intermédiaire, avec un soutien, et nécessite un temps et des efforts importants pour identifier les causes immédiates, sous-jacentes et profondes afin de prévenir toute récurrence.

- **Élevé** - impliquant la supervision de la direction générale avec une approche d'équipe, ainsi qu'un temps et un effort significatifs pour trouver les causes immédiates, sous-jacentes et profondes. L'équipe peut être composée du supérieur hiérarchique, d'un délégué du personnel, d'un responsable santé-sécurité et d'experts techniques.

### EN SAVOIR PLUS...

Les liens suivants fournissent plus d'informations sur les types d'incidents :

<https://www.inrs.fr/demarche/analyse-accidents-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html>

<https://www.ilo.org/fr/publications/enqu%C3%AAtes-sur-les-accidents-du-travail-et-les-maladies-professionnelles>

<https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/accidents-and-incidents>

## Procédures de base pour l'enquête

Lors d'une analyse sur un accident ou d'autres types d'incidents, certains principes et procédures de base peuvent être appliqués :

- Étape 1 : Recueillir des informations factuelles sur l'événement.
- Étape 2 : Analyser ces informations et tirer des conclusions sur les causes immédiates, sous-jacentes et profondes.
- Étape 3 : Identifier les mesures de prévention des risques.
- Étape 4 : Planifier et mettre en œuvre des actions correctives.

Cependant, avant que l'enquête ne commence, deux questions importantes doivent être prises en compte :

- **Sécurité des lieux** - peut-on approcher la zone sans danger ? Une action immédiate est-elle nécessaire pour éliminer le danger avant même d'approcher les victimes ?
- **Prise en charge des victimes** - toute personne blessée aura besoin de soins de premiers secours et pourrait nécessiter une hospitalisation. Il s'agit bien entendu d'une priorité. Il convient également de prendre en compte le bien-être des témoins et autres personnes non blessés qui pourraient être en état de choc.

Une fois que le danger immédiat a été éliminé et que les victimes ont été prises en charge, une décision doit être prise quant au type ou au niveau d'enquête, comme indiqué précédemment.

Les listes de contrôle peuvent être des outils utiles pour faciliter l'enquête et s'assurer que les points pertinents ont été abordés.

## POINT THÉMATIQUE

Les éléments pouvant figurer sur une liste de contrôle pour une enquête sur un incident sont les suivants :

- Informations personnelles de la personne impliquée.
- Heure et lieu de l'incident.
- Type et gravité de toute lésion subie.
- Si la personne blessée a reçu les premiers secours, si elle a repris le travail ou si elle a été hospitalisée.
- État de santé sous-jacent de la personne blessée.
- Tâche en cours au moment de l'incident.
- Environnement de travail, notamment en ce qui concerne les conditions météorologiques, le niveau d'éclairage et la visibilité.
- État du sol ou du revêtement.
- Utilisation de machines, d'équipements, de matériaux ou de substances au moment de l'incident.
- Type et état de tout équipement de protection individuelle porté.
- Détails de la formation et des informations reçues.
- Détails de toutes les évaluations des risques pertinentes ayant été effectuées.
- Tout incident similaire survenu antérieurement.

## Étape 1 : Recueil d'informations

Recueillir des informations factuelles sur l'événement :

- Sécuriser les lieux dès que possible pour éviter toute altération de la scène.
- Recueillir rapidement les coordonnées des témoins, avant qu'ils ne commencent à s'éloigner. Dans certains cas, il peut être utile d'éloigner les témoins de la scène et de leur demander d'attendre dans une zone séparée. S'il y a de nombreux témoins, il peut être préférable de les isoler les uns des autres pour éviter toute collusion ou contamination de leurs témoignages.



L'enquêteur de l'incident recueille des informations factuelles sur les lieux de l'incident

- Recueillir des informations factuelles sur les lieux et les enregistrer. Cela peut se faire au moyen de :
  - Photographies.
  - Croquis.
  - Relevé de mesures.
  - Vidéos.
  - Description écrite des facteurs, tels que la vitesse du vent, la température, etc.
  - Prélèvement de preuves matérielles, telles que des échantillons, ou de l'équipement défectueux.
  - Annotation de plans de site ou de localisation existants.

L'enquêteur doit se présenter muni de l'équipement approprié pour enregistrer ces informations.

- Une fois que les lieux ont été examinés en profondeur, on peut passer à la deuxième source d'information : les témoins.

Les témoins fournissent souvent des preuves cruciales sur ce qui s'est passé avant, pendant et après les incidents. Ils doivent être interrogés avec soin afin de s'assurer que des preuves de bonne qualité sont recueillies. Les entretiens avec les témoins doivent être menés rapidement pour que l'information puisse être saisie avant que leur mémoire ne commence à s'estomper ou ne soit altérée.

## POINT THÉMATIQUE

**Une bonne technique d'entretien avec un témoin** exige que l'analyste respecte les points suivants :

- Mener l'entretien dans une pièce ou un endroit calme, à l'abri des distractions et des interruptions.
- Se présenter et essayer d'établir un climat de confiance avec le témoin en utilisant un langage verbal et corporel approprié.
- Expliquer l'objectif de l'entretien (en soulignant éventuellement que l'entretien ne vise pas à blâmer les personnes).

Utilisez des questions ouvertes, telles que celles commençant par « Quoi ? », « Pourquoi ? », « Où ? », « Quand ? », « Qui ? » ou « Comment ? », etc. qui ne dictent pas les réponses du témoin et ne lui permettent pas de répondre par un simple « oui » ou « non ».

- Garder l'esprit ouvert.
- Prendre des notes afin que les faits abordés ne soient pas oubliés.
- Demander au témoin de rédiger et de signer une déclaration afin d'enregistrer son témoignage.
- Remercier le témoin pour son aide.

Une fois les témoins interrogés, on peut passer à la troisième source d'information : la documentation.

Divers documents peuvent être examinés lors d'une enquête sur un incident, tels que :

- La politique de l'entreprise.
- Les évaluations des risques.
- Les dossiers de formation.
- Systèmes de travail sûrs.
- Les permis de travail.
- Les registres de maintenance.
- Les plans du site.
- Les plans d'implantation de la zone.
- Les rapports d'accidents antérieurs.
- Les registres de maladie et d'absentéisme.

## Étape 2 : Analyser l'information

L'objectif est ici de tirer des conclusions sur les causes **immédiates**, **sous-jacentes** et **profondes** de l'incident.

**Les causes immédiates** sont les causes évidentes qui ont donné lieu à l'événement lui-même. Il s'agit des faits qui se sont produits au moment et sur le lieu de l'accident. Par exemple, un travailleur glisse sur une flaque d'huile au sol, se blesse au dos en tombant en arrière et en heurtant le sol. La cause immédiate de la blessure au dos est l'impact contre le sol, mais de nombreux facteurs ont contribué à cette cause.

**Les causes sous-jacentes** sont les actes dangereux et les conditions dangereuses qui ont mené à l'incident. Ainsi, dans cet exemple, nous pouvons avoir la présence d'huile glissante (condition dangereuse) et le fait que le travailleur marche dessus (geste dangereux). Les omissions dangereuses peuvent également être identifiées comme des causes sous-jacentes, comme le fait de ne pas signaler la fuite d'huile ou de ne pas prendre de mesures pour nettoyer le déversement. Les causes sous-jacentes peuvent généralement être observées ou identifiées par leur absence, comme l'absence de kits de nettoyage dans la zone de travail, ou le fait que des membres du personnel se précipitent sans faire attention à l'endroit où ils marchent.

**Les causes profondes** sont les éléments qui se cachent derrière les causes sous-jacentes. Souvent, les causes profondes sont des défaillances fondamentales du système de gestion, telles que :

- Une culture de sécurité défaillante.
- Un manque de ressources.
- Un manque d'engagement de la part de la direction.
- Une mauvaise gestion des entreprises extérieures.