



Directives

pour la santé et la sécurité

Guide d'enquête sur les incidents et les maladies professionnelles

SCFP / *Syndicat canadien de la fonction publique*

Santé et sécurité



Table des matières

INTRODUCTION.....	5
SECTION 1 — ENQUÊTES.....	6
Qu'est-ce qu'une enquête?	6
Quel est le but des enquêtes?	6
Qui fait les enquêtes?	7
Formation.....	7
Caractéristiques d'une enquête.....	8
Outils pour les enquêtes	9
Listes de vérifications et formulaires	10
Entrevues	10
Prise de Notes	10
Recherches.....	10
Rapport final	11
SECTION 2 — ENQUÊTES SUR LES INCIDENTS	12
Qu'est-ce qu'un incident?.....	12
Procédure d'enquête sur un incident	13
Planification de la procédure avant incident	13
Trousse d'enquête.....	14
Réaction aux incidents	15
Premières étapes d'une enquête.....	15
Collecte de données — preuves matérielles	16
Collecte de données — entrevues.....	17
Collecte de données — autres renseignements	18
Collecte de données — séquence des événements	19
Analyse des données.....	19
Les faiblesses de l'analyse à facteur unique	19
Analyse à facteurs multiples	20
Exemple concret	23
L'erreur humaine	24
Mépris des procédures de travail sécuritaire	24
Conclusions	25
Recommandations	25
Rapport d'enquête sur un incident.....	26

Suivi	27
Mises en garde à l'intention des enquêteurs	28
Contrôle des lieux et accès à ces derniers	28
Interdiction de participer aux enquêtes	28
Autres écueils possibles	28
SECTION 3 – ENQUÊTES SUR LES MALADIES PROFESSIONNELLES.....	29
Ce qui cause les problèmes de santé liés au travail.....	29
Types d'effets sur la santé	30
Collecte de renseignements	30
Évaluation des risques	31
Évaluation de l'état de santé	31
Obtenir l'information.....	32
Questionnaires et sondages.....	32
Tests	33
Confidentialité.....	33
Analyse.....	34
Conclusions et recommandations.....	35
Rapport et suivi	36
SECTION 4 – PRENDRE DES MESURES.....	36
Gardez votre point de vue en ligne de mire	36
Préparez un plan d'action	36
Obtenez du soutien.....	37
Dans le milieu de travail.....	37
Les lois.....	37
Les clauses de la convention collective.....	37
En dehors du milieu de travail	39
Les pressions politiques	39
La publicité	39
Conclusion.....	40
ANNEXE A : UTILISATION DES STATISTIQUES.....	42
ANNEXE B : LES ENTREVUES.....	43
ANNEXE C : LES BIAIS DANS LE CADRE DES ENQUÊTES.....	48

INTRODUCTION

Nous savons que la plupart des incidents, des maladies et des décès liés au travail sont évitables. C'est pourquoi la prévention est le principal objectif des démarches en santé et en sécurité professionnelles, et est aussi l'une des raisons pour lesquelles des programmes efficaces et complets en la matière sont requis.

Si nous espérons toujours que personne ne se blessera, nous savons que cela ne se passe pas comme ça dans de nombreux lieux de travail. Les membres du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) doivent donc être prêts à réagir face aux incidents et aux maladies qui risquent de se produire autour d'eux. Ils doivent notamment apprendre comment faire une enquête sur ces incidents et maladies, afin d'en prévenir l'éventuelle récurrence.

Élaboré par le Service national de Santé et Sécurité du SCFP, le présent guide s'inscrit dans les efforts déployés par ce dernier pour faire en sorte que les lieux de travail soient plus sécuritaires, en fournissant à ses membres de l'information et des outils aptes à prévenir les blessures et décès de nature professionnelle.

Le guide est conçu pour les membres du SCFP appelés à réaliser des enquêtes sur les incidents et les maladies professionnelles d'un bout à l'autre du pays. Il vise à :

- fournir des renseignements de base au sujet de ces enquêtes;
- proposer des solutions et des stratégies susceptibles d'assurer la bonne conduite de ces enquêtes.

Le SCFP estime que la participation des travailleurs dans tous les aspects du système de santé et de sécurité des employeurs est essentielle au respect des normes les plus élevées à ce chapitre. Toutefois, les territoires et provinces n'incluent pas toujours dans leur législation le droit de ces mêmes travailleurs de participer à toutes les enquêtes. Là où le droit d'enquêter est absent ou limité, les comités¹ ou les représentants² en santé et sécurité devraient travailler en amont avec les employeurs afin de s'assurer qu'ils puissent procéder à l'enquête. Cela peut faire partie du mandat du comité ou être intégré dans la convention collective des travailleurs.

Ceci est un document incitant à agir. Combiné aux listes de vérification et à la fiche d'information, c'est un instrument de changement. Le SCFP sait que la participation des membres dans la mise en œuvre des stratégies qu'on y propose, constitue la seule manière de s'assurer que les enquêtes en milieu de travail seront bien faites.

Ce guide est conçu comme une introduction aux pratiques exemplaires à suivre dans le cadre d'une enquête. Bien qu'on fasse référence à certains documents légaux; il revient aux lecteurs

¹ Pour ce guide, le terme « comités en santé et sécurité » désignera les comités exigés par la loi OU formés en vertu de conventions collectives. On les appelle également « comités mixtes de santé et de sécurité (CMSS) » ou « comités en milieu de travail ».

² On appelle « représentants en santé et sécurité » les personnes qui ont été choisies par leur section locale pour transmettre aux employeurs les préoccupations des travailleurs en matière de santé et de sécurité aux endroits où il n'y a pas de comité pour s'en occuper. Dans le présent document, quand seul le terme « comité » apparaîtra, il faudra présumer que c'est le représentant qui devra faire le travail en l'absence de ce dernier.

de comprendre la particularité de leurs exigences légales. Il est à noter que la terminologie employée ici pourrait ne pas correspondre en tous points à celle utilisée dans les textes de loi des divers territoires et provinces du Canada; il faut donc appliquer les concepts qui suivent dans leurs cadres législatifs respectifs.

SECTION 1 — ENQUÊTES

Qu'est-ce qu'une enquête?

Les enquêtes sont des processus utilisés pour déceler en milieu de travail des dangers devant être écartés. Elles étaient plus souvent réalisées après une blessure ou pire encore, mais depuis peu, on assiste à une évolution progressive et opportune vers l'examen de « quasi-incidents » et d'accidents évités de justesse dans le cadre desquels aucun préjudice n'a été subi.

Les enquêtes sont des processus utilisés pour déceler en milieu de travail des dangers devant être écartés.

Les enquêtes et les méthodes à employer pour les effectuer doivent faire partie de tous les programmes de santé et de sécurité. Elles doivent faire l'objet de documents clairement écrits comprenant un énoncé de politique, décrivant les responsabilités précises de chacun et expliquant les procédures de réalisation étape par étape. Les membres du SCFP qui siègent à un comité ou qui agissent en qualité de représentants en santé et sécurité devraient participer activement à toutes les enquêtes portant sur les incidents et les maladies professionnelles.

Quel est le but des enquêtes?

Toutes les enquêtes sur les incidents et les maladies professionnelles devraient permettre d'établir pourquoi ou comment ceux-ci se sont produits. Une fois cette détermination faite, on peut en effet adopter des mesures pour éliminer les causes et empêcher que ce soit de s'exposer aux mêmes dangers. Les enquêteurs doivent se concentrer sur tous les facteurs susceptibles d'avoir contribué à provoquer ou empirer la situation. Cela dit, il ne faut pas se limiter aux raisons d'un incident précis, mais se pencher aussi sur les mesures préventives qu'on pourrait adopter face à tous les risques découverts en cours de route.

Le SCFP maintient que les enquêtes doivent servir à **établir des faits, et non à trouver des coupables**. Cela signifie qu'elles doivent chercher à déterminer ce qui *devrait* s'être passé par opposition à ce qui est *réellement* arrivé, et non à conclure que « un tel » ou « unetelle » aurait ou n'aurait pas dû faire quelque chose. On doit s'entendre sur l'objectif des enquêtes auxquelles participeront des membres du Syndicat, qui est de comprendre ce qui est survenu, et convenir que les renseignements ainsi obtenus ne seront pas utilisés pour blâmer ou punir qui que ce soit.

Pour les membres du SCFP, les enquêtes ne servent pas seulement à déterminer les causes d'un incident et à se conformer aux lois. Elles sont aussi des instruments de prévention et d'évaluation des programmes de santé et de sécurité. On peut les employer pour améliorer ces

programmes, pour déceler et tenter de résoudre des problèmes, ainsi que pour appuyer des demandes d'indemnisation de travailleurs. Elles servent également d'outils de négociation en permettant de recueillir de l'information susceptible de renforcer les conventions collectives.

Qui fait les enquêtes?

Les enquêteurs sont de véritables détectives. Ils cherchent à déterminer ce qui s'est passé (ou se passe encore) lors d'un incident précis. Ils ne doivent pas avoir de soupçons ni de présomptions sur l'hygiène ou la sécurité des conditions de travail avant de commencer.

Les bons « détectives » sont persévérants. Ils se demandent toujours « pourquoi » ou « pourquoi pas » pour en arriver à la source du problème qu'on leur présente. Ils examinent toutes les preuves et toutes les données qui ont été amassées avant de tirer des conclusions. Ils savent que les réponses superficielles ne suffisent pas, et font preuve de créativité dans leurs façons de voir une situation, d'analyser l'information disponible ou d'en arriver à un constat. Les meilleurs savent qu'il y a souvent plusieurs facteurs à considérer, et s'assurent que chacun d'entre eux a été cerné. À titre d'exemple, un bon enquêteur sait qu'il ne suffit pas de dire qu'une blessure s'est produite parce qu'un travailleur a glissé sur une flaque d'eau; il voudra aussi aller plus loin en tâchant de comprendre pourquoi cette flaque était là. Était-ce à cause d'une fuite de tuyauterie? D'un toit qui coule? De la pluie à l'extérieur et de l'absence de tapis à l'intérieur? D'un manque d'entretien des planchers?

*Les quasi-
incidents
(incidents
évités de
justesse) sont
des
circonstances
potentiellement
dangereuses
où, par pur
hasard,
personne n'a
été blessé.*

Les « détectives » peuvent être des inspecteurs du gouvernement, des consultants, des superviseurs, des conseillers syndicaux et des travailleurs. En fait, il pourrait être avantageux de rassembler des personnes provenant de milieux différents et ayant des expertises diverses, surtout quand les enquêtes sont complexes. Cela dit, comme on le mentionne plus haut, peu importe qui les mène, des membres du SFCP devraient toujours y participer pour s'assurer que les bonnes procédures sont suivies. Dans certains cas, comme ceux de harcèlement, par exemple, les syndiqués devraient toutefois se demander s'il serait mieux de faire partie de l'équipe d'enquête, ou de ne participer qu'en qualité de représentant des membres impliqués. Pour le déterminer, ils peuvent se tourner vers leur conseiller national ou vers un spécialiste en santé et sécurité du Syndicat.

Formation

Les travailleurs ou gestionnaires membres d'un comité en santé et sécurité qui seront appelés à participer à des enquêtes devraient recevoir une formation qui leur permettra de développer les compétences requises. Cette formation devrait préférablement être offerte en personne par quelqu'un de qualifié, afin que ces futurs enquêteurs apprennent la marche à suivre et perfectionnent les habiletés dont ils auront besoin pour procéder.

Caractéristiques d'une enquête

Généralement, le principe de base d'une enquête est de recueillir de l'information sur un incident ou un problème possible, à analyser cette information, à vérifier des théories ou des hypothèses, à tirer des conclusions de l'analyse, à faire des recommandations et à effectuer un suivi de ces mêmes recommandations. Une bonne enquête présentera aussi les caractéristiques suivantes :

Doit être collaborative. La pleine participation des travailleurs, par l'intermédiaire d'un comité ou en qualité de représentants en santé et sécurité, est essentielle à la réussite d'une enquête, de même qu'à la prévention de récurrences de l'incident qui l'a provoquée. Les employeurs doivent s'assurer que les membres de comité sont mis au courant de tels incidents, qu'ils ont des occasions d'émettre leurs opinions et qu'ils participent à la planification des enquêtes, à leur déroulement, à l'élaboration de recommandations et à la mise en œuvre de mesures correctives. Il importe que les employeurs reconnaissent et apprécient cette participation, et qu'ils éliminent ce qui pourrait lui nuire, comme le fait de ne pas accorder suffisamment de temps ou de ressources à ceux qui s'occupent de ces tâches.

Les enquêteurs doivent bien comprendre l'objet de leur démarche, savoir qui y participera, connaître le rôle de chacun des participants et avoir un échéancier à respecter

Doit être exhaustive. Tous les incidents valent le déploiement d'efforts à la mesure de la gravité potentielle des dommages qu'ils ont ou pourraient avoir engendrés. La plupart des employeurs reconnaissent que tous les préjudices (même les plus petites « coupures de papier ») doivent faire l'objet d'une procédure de base, soit leur consignation et la révision des procédés en cause. Toutefois, beaucoup d'entre eux passent à côté d'occasions de prévenir les blessures en ne tenant pas compte des quasi-incidents. Si un incendie ou une explosion a eu lieu, les employeurs devraient s'assurer qu'une enquête approfondie est menée, et ce, même dans les cas où personne n'a été blessé. Ce principe devrait aussi s'appliquer aux incidents moindres qui, bien que n'ayant pas un potentiel aussi dévastateur, constituent tout de même un risque pour les travailleurs.

Doit être planifiée. Les comités en santé et sécurité ont un rôle à jouer avant qu'une enquête ne soit exigée. Ils devraient en effet se préparer en formulant des politiques et des procédures en la matière, et en déterminant quelles ressources et quelle formation fournir aux enquêteurs. Ils devraient en outre fixer des objectifs clairs au début de chaque enquête, de manière à en assurer l'efficacité. Les enquêteurs doivent bien comprendre l'objet de leur démarche, savoir qui y participera, connaître le rôle de chacun des participants et avoir un échéancier à respecter. En définissant ainsi les paramètres des enquêtes, lors de chaque séance de planification, fera en sorte que les responsables disposent des ressources requises pour mener leurs tâches à bien.

Doit être conforme. La législation de chaque province et territoire en matière de santé et de sécurité établit les exigences minimales au chapitre des enquêtes. Habituellement, seuls les blessures, les décès et les maladies à déclaration obligatoire doivent en faire l'objet. Les incidents susceptibles d'entraîner des blessures graves, de même que les quasi-incidents,

devraient toutefois être examinés eux aussi, afin d'assurer qu'ils ne se produisent ou ne se reproduisent pas. Les programmes de santé et de sécurité peuvent également être plus précis que les lois, et leurs paramètres peuvent être intégrés aux conventions collectives dans le cadre de négociations.

Doit être un moment d'engagement fort. Les politiques en matière d'enquêtes devraient clairement démontrer l'engagement de la haute direction envers la santé et la sécurité des lieux de travail. Elles doivent en outre indiquer l'obligation des dirigeants d'examiner tous les rapports d'enquête, et établir quand et comment ils donneront suite aux recommandations en découlant. Quoi qu'il en soit, le syndicat devrait avoir ses propres plans, dont certains pourraient être reconnus ou intégrés dans les conventions collectives.

Doit être traitée de manière confidentielle. Les enquêteurs doivent s'assurer que tous les participants à leur démarche savent que, *dans la mesure du possible*, la confidentialité doit être de mise. Les renseignements personnels ou permettant d'identifier les protagonistes ne peuvent être révélés qu'à ceux qui doivent les connaître. Cette façon de procéder aidera à faire en sorte que les gens continuent de se sentir à l'aise de fournir de l'information relative aux incidents. L'équipe responsable des enquêtes doit aussi savoir que la participation à ces dernières est en fait obligatoire pour les membres de comité. Pour que les travailleurs puissent le faire en toute sécurité, ce qu'ils font précisément doit également demeurer confidentiel, et la direction ne doit pas tenter de discréditer leur contribution.

Doit faire l'objet de consultations. Les travailleurs touchés à tous les niveaux organisationnels devraient être consultés, et devraient avoir la possibilité de fournir des renseignements et des données dans le cadre des enquêtes, garantissant ainsi que ces dernières sont exhaustives.

Doit faire l'objet de communications. En prenant soin de toujours respecter la confidentialité des renseignements, comme on le mentionne ci-dessus, l'équipe d'enquête devrait fournir des rapports périodiques dépersonnalisés sur leurs travaux et leurs progrès. Durant les travaux en question, elle peut ainsi transmettre le but de l'enquête, son processus et son échéancier. Après l'enquête, l'équipe devrait rédiger un rapport et transmettre ses conclusions à l'employeur et au comité en santé et sécurité; on s'attend ensuite à ce que ce premier communique efficacement les changements qu'il envisage de mettre en œuvre dans les lieux de travail pour prévenir la récurrence des incidents en cause.

Doit être systématique. L'équipe d'enquête devrait être organisée et suivre un processus vérifiable pour cerner les causes des incidents et les facteurs qui y ont contribué.

Outils pour les enquêtes

Pour pouvoir réaliser des enquêtes sur des incidents ou des maladies professionnelles, il faut de la formation, des compétences spécialisées, des ressources et du temps. Ceux qui les feront auront nécessairement besoin de listes de vérification, de formulaires et de modèles de rapport; ils devront aussi savoir comment mener des entrevues, prendre des notes efficaces, faire une recherche de base, élaborer et tester des hypothèses ou des théories de manière à pouvoir déterminer les facteurs en cause, et rédiger des rapports expliquant leur démarche et faisant état de leurs conclusions.

Listes de vérification et formulaires

Les listes de vérification et les formulaires peuvent s'avérer utiles quand vient le temps d'organiser une enquête. Les listes comportent une série de questions essentielles à poser et de sujets généraux à couvrir. Conçues pour servir dans une variété de situations, elles pourraient ne pas toujours être parfaitement adaptées dans tous les cas de figure. Il importe aussi de noter que les listes de vérifications ne comporteront pas toujours des questions pertinentes à chaque enquête.

De leur côté, les formulaires font en sorte que les renseignements recueillis soient conformes d'une enquête à l'autre. Malgré l'espace limité pour les réponses, il faut toujours s'assurer qu'aucune information d'importance n'est omise. Les modèles les plus utiles prévoient cependant suffisamment d'espace pour tout consigner.

Rappel : chaque enquête est différente. Il faut examiner tous les faits et évaluer les causes possibles de l'incident ou de la maladie professionnelle qui en est l'objet. Les listes et formulaires doivent donc être utilisés avec circonspection. Dans la mesure du possible, on devrait en créer des versions correspondant aux besoins et caractéristiques du lieu de travail visé. On trouve dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP des exemples pouvant être ainsi adaptés.

Entrevues

Les entrevues peuvent constituer la source principale d'information sur les expositions à des dangers au travail. Elles doivent être menées avec tact, diplomatie, courtoisie, sympathie et compréhension. Il ne faut pas essayer d'imiter les détectives privés qu'on voit à la télé — solennels, zélés et amateurs d'expressions inhabituelles. Des détails sur les entrevues dans le cadre d'enquêtes sur les incidents et les maladies professionnelles sont fournis dans diverses sections qui suivent, de même qu'à l'annexe B, qui contient des conseils en la matière.

Prise de notes

Lors des entrevues, les enquêteurs doivent prendre des notes. On leur conseille de prendre l'habitude d'écrire les idées et les questions qui leur viennent à l'esprit, puisqu'ils risquent de les oublier quand de nouveaux faits leur seront relatés. Pour ce faire, il n'y a pas de règles à suivre; il suffit de développer son propre style.

Certaines personnes sont d'avis qu'il ne faut consigner que quelques détails. D'autres préfèrent que tout soit noté à mesure. On peut aussi demander à une autre personne de prendre des notes alors qu'on pose les questions. Dans de tels cas, il faut présenter cette personne aux gens qui sont questionnés, en leur expliquant qu'on travaille avec elle. Il est également envisageable d'enregistrer l'entrevue, à condition que le sujet y consente.

Recherches

Une recherche consiste à recueillir de l'information sur un sujet donné. Cela peut d'abord sembler très difficile, surtout si le sujet en question est technique ou nouveau. Pour trouver de l'information, il faut du temps, de la formation et de la pratique. On peut aussi obtenir de l'aide au besoin. Il suffit parfois de penser à un ou une collègue qui travaille sur ou avec l'objet de la

recherche. Si par exemple on a un problème de qualité de l'air intérieur, on peut parler aux travailleurs du service de l'entretien. Ceux-ci pourraient en effet en savoir long sur le fonctionnement du système de ventilation des lieux de travail visés.

Le site Web national du SCFP (scfp.ca) contient beaucoup d'information sur un éventail de questions liées à la santé et à la sécurité. On peut également communiquer avec le représentant en santé et sécurité de sa région ou avec le Service national en santé et sécurité du Syndicat pour obtenir de l'assistance. Les bibliothèques universitaires, les sites gouvernementaux, les associations en santé et sécurité et d'autres syndicats peuvent aussi constituer d'excellentes sources de renseignements.

Rapport final

Les étapes d'une enquête devraient être présentées dans un rapport. La forme de ce rapport est moins importante que son contenu : tous les éléments de l'enquête doivent y être décrits. On peut créer son propre modèle, à condition qu'il contienne ce qui suit :

- une description aussi bonne que possible des faits entourant l'incident ou la maladie professionnelle;
- une description du contexte (programmes de formation, politiques en santé et sécurité, et procédures acceptées dans les lieux de travail);
- des photographies, des schémas et tous les résultats de recherche;
- des références aux lois, aux lignes directrices et aux codes de pratique du lieu de travail;
- une description de l'analyse de la situation;
- la présentation de vos conclusions, y compris au sujet d'éventuelles infractions aux lois;
- des recommandations adressées aux autorités ou représentants appropriés;
- des échéanciers de mise en œuvre des recommandations;
- les procédures de suivi pour s'assurer que les recommandations ont été appliquées.

SECTION 2 — ENQUÊTES SUR LES INCIDENTS

Qu'est-ce qu'un incident?

L'Association canadienne de normalisation (CSA) définit un incident comme une occurrence, une condition ou une situation survenant au cours d'une activité professionnelle qui a entraîné ou qui aurait pu entraîner des blessures, des maladies, des problèmes de santé ou des décès [traduction]. Cette définition a été formulée au sens large pour souligner le fait qu'il est aussi insuffisant qu'inefficace d'adopter une approche trop restrictive quant aux circonstances qui méritent une enquête.

Ce ne sont pas que les incidents ayant entraîné des blessures qui doivent être examinés. Ceux qui ont été évités de justesse, qui ont occasionné des dommages matériels ou qui ont donné lieu à des conditions dangereuses ont droit à autant d'attention. En effet, tous ces types d'incident découlent de facteurs qui pourraient un jour engendrer des préjudices corporels si on ne les corrige pas.

Quand un incident grave ou fatal se produit, des travailleurs doivent participer à l'enquête visant à déterminer ce qui s'est passé et à prévenir toute récurrence.

Les bonnes enquêtes sur un incident vont toujours au-delà de ce qui est évident. Il n'y a jamais qu'une seule cause, et la victime est trop souvent montrée du doigt. Tous les incidents sont le résultat de nombreux facteurs directs et indirects; il importe donc de cerner et d'analyser toutes les possibilités avant de tirer quelque conclusion que ce soit. Aux fins du présent guide,

Facteurs causals et contributifs

Pour illustrer la différence entre ces types de facteur, prenons l'exemple suivant.

Une travailleuse en santé travaille seule avec un patient qui peut avoir des réactions violentes. Excité, ce patient l'agresse. On arrive à son secours après quatre minutes.

Le **facteur causal** des blessures de la travailleuse est l'excitation du patient, qui a engendré l'agression.

Le fait que cette travailleuse ait été seule est un **facteur contributif**; cela n'a pas été la cause directe de l'agression, mais ça a peut-être fait en sorte que l'incident se produise, ou que les blessures s'aggravent à cause du temps mis pour le contenir.

nous utiliserons les définitions suivantes (également de la CSA) pour distinguer ces facteurs directs (causals) et indirects (contributifs).

Facteurs causals : conditions, occurrences, omissions, carences ou actions ayant contribué directement à la survenance d'un incident. [traduction]

Facteurs contributifs : conditions, occurrences, omissions, carences ou actions ayant contribué indirectement à la survenance d'un incident. L'élimination de ces facteurs n'aurait pas nécessairement prévenu ce dernier, mais pourrait en empêcher la récurrence. [traduction]

Comme on le mentionne plus haut, le but d'une enquête est de comprendre tous les facteurs qui ont directement ou indirectement entraîné l'incident visé, et ce, de façon à prévenir la récurrence de ce dernier ou des blessures potentielles.

Procédure d'enquête sur un incident

Les enquêtes sur les incidents comportent plusieurs étapes. Les enquêteurs devront en effet :

- élaborer un plan d'intervention général avant que des incidents aient lieu;
- réagir aux incidents;
- recueillir des données³;
- analyser les données;
- tirer des conclusions;
- faire des recommandations;
- rédiger et transmettre un rapport.

Bien que cette démarche soit décrite aux présentes de façon linéaire, il est probable que l'équipe d'enquête procède dans le désordre, en sautant des étapes pour ensuite revenir en arrière. Elle pourrait par exemple mener des entrevues, pour ensuite réaliser lors de l'analyse des données qu'il lui manque un renseignement; les enquêteurs devront alors soit faire une recherche, soit réaliser d'autres entrevues.

Planification de la procédure avant incident

Les lois en matière de santé et de sécurité de la plupart des provinces et territoires confèrent aux comités et aux représentants des travailleurs le droit de faire des enquêtes sur les incidents qui se produisent, ou d'être informés de ces derniers. La plupart de ces lois exigent en outre que de telles enquêtes soient réalisées quand les personnes impliquées requièrent des soins médicaux ou décèdent.

Pour assurer la réussite des enquêtes, il faut absolument élaborer et rédiger un plan d'intervention. Quand un incident se produit, les enquêteurs devront en effet être prêts à réagir immédiatement. Pour ce faire, ils doivent être bien formés et préparés.

Pour ce faire, ils doivent être bien formés et préparés.

Si on tente de déterminer le rôle de chacun au moment d'un incident, on créera de la confusion, on procédera de la mauvaise façon et l'enquête sera bâclée. Les employeurs, en collaboration avec le comité en santé et sécurité, doivent mettre au point une procédure d'encadrement de divers types de démarches dont la complexité, les impacts possibles et la gravité potentielle peuvent varier. Les incidents devraient être examinés d'une manière ou d'une autre, mais tous ne requièrent pas nécessairement une enquête d'envergure. La procédure établie doit pouvoir être effectuée par un seul enquêteur ou une seule enquêteuse, ou encore par une équipe de personnes affectées à cette tâche.

³ Ces données sont parfois appelées « preuves », mais comme ce dernier terme est souvent lié aux enquêtes criminelles, le SCFP préfère ne pas l'utiliser et lui préfère le terme de "donnée".

Le programme de santé et de sécurité devrait également nommer les types d'incidents nécessitant une enquête, dont au moins les suivants :

- les incidents se soldant par des blessures ou des décès;
- les quasi-incidents;
- les incendies et les explosions;
- les effondrements ou les défauts structurels;
- les chutes ou les défaillances de machinerie ou d'équipement (treuils, matériel dans des espaces confinés, dispositifs protecteurs, outils, etc.).

Une faiblesse souvent rencontrée dans les enquêtes est l'absence de travailleurs participant au processus. Il faut insister pour que des équipes soient formées à cette fin dans les lieux de travail. Ces équipes devraient être mises sur pied par les comités en santé et sécurité. Cela devrait faire partie du mandat de ces derniers, ou être intégré dans la convention collective des travailleurs.

Il est à noter que si un employeur empêche les travailleurs de participer, les syndicats peuvent former leurs propres équipes; certaines sections locales ont même obtenu le droit de procéder à leurs propres enquêtes. Les syndicats ont le droit de parler à leurs membres et de chercher la vérité sur les incidents afin de s'assurer qu'ils ne se reproduisent plus.

Trousses d'enquête

On peut mettre tous les outils et tout l'équipement dont on aura besoin pour les enquêtes dans une trousse conservée à un endroit désigné, comme on le fait pour les trousse de premiers soins. Le contenu de cette trousse d'enquête devrait être régulièrement inspecté, puisqu'il faudra réagir rapidement en cas d'incident. La trousse pourrait comprendre :

- des cartes d'identification de membre de l'équipe d'enquête, ou des cartes sans nom de conseillers syndicaux;
- des stylos, des crayons, des marqueurs colorés, des surligneurs et de la craie;
- du papier ligné pour prendre des notes, et du papier quadrillé pour les schémas;
- une planchette à pince;
- un ruban à mesurer;
- une lampe de poche étanche et des piles supplémentaires;
- un appareil photo, un flash et une carte mémoire ou clé USB;
- une ou plusieurs listes de vérification et des formulaires pertinents;
- un canif;
- des sacs en plastique ou d'autres types de contenant pour conserver des échantillons;
- de la ficelle ou du ruban adhésif;
- un magnétophone, des piles et des cassettes audio;
- du ruban pour créer un périmètre portant la mention « Accès interdit » ou quelque chose dans le genre;
- des autocollants ou des étiquettes sur lesquels on peut lire l'équivalent de « Ne pas toucher » ou « Ne pas déplacer ».

Selon la nature des lieux de travail où se sont produits les incidents visés, les enquêteurs pourraient aussi requérir de l'équipement de protection individuelle, comme des casques, des respirateurs, des combinaisons, des bottes, etc. On devrait procéder à l'avance à l'évaluation des besoins, en sélectionnant l'équipement aux tailles voulues et en le gardant à portée de main près de la trousse d'enquête.

Réaction aux incidents

Des incidents peuvent se produire à tout moment. C'est pourquoi les employeurs, en consultation avec leur comité en santé et sécurité, doivent établir, mettre en œuvre et tenir à jour une procédure de réaction. Cette procédure devrait décrire les interventions internes et, au besoin, les façons d'obtenir l'assistance d'intervenants d'urgence de l'extérieur.

Le premier élément qui devrait être décrit est la manière de répondre aux besoins du ou des travailleurs blessés. En effet, ce sont souvent les premières personnes qui arrivent sur les lieux qui doivent s'occuper des problèmes immédiats. Les travailleurs touchés pourraient avoir besoin de premiers soins ou une réanimation cardiopulmonaire. Si le ou les blessés ont besoin d'un traitement médical, il faut appeler une infirmière, un médecin ou une ambulance.

En deuxième lieu, on devrait y désigner les personnes devant être informées à la suite d'incidents. La plupart des provinces et territoires ont formulé des exigences quant au signalement de ces derniers aux gouvernements et aux syndicats. Habituellement, les blessures critiques (telles que définies dans la législation en matière de santé et de sécurité) et les décès doivent faire l'objet d'une enquête. On demandera souvent aux représentants gouvernementaux et aux membres de comités en santé et sécurité d'y contribuer. Là où la loi ne l'exige pas, les travailleurs devraient tenter de conclure une entente assurant leur participation. Le programme de santé et de sécurité des lieux de travail devrait préciser les procédures à suivre.

Finalement, il faut indiquer dans la procédure quand et comment sécuriser le périmètre de l'incident. À certains endroits, on ne doit toucher à rien tant que des inspecteurs gouvernementaux ne sont pas arrivés et n'ont pas accordé la permission d'accéder aux lieux, surtout dans les cas de décès. Il est essentiel que les employeurs et les personnes désignées pour réaliser les enquêtes connaissent les lois au chapitre du signalement et de la préservation des lieux *avant* qu'un incident se produise.

À moins qu'il soit nécessaire d'aider des personnes blessées ou de prévenir d'autres blessures, les lieux des incidents ne doivent pas être altérés. Il faut donc ériger des barrières, entourer les lieux d'un ruban, arrêter la machinerie (à moins que cela soit dangereux) et suivre la procédure établie.

Premières étapes d'une enquête

Une fois les blessés soignés ou entre bonnes mains, l'incident signalé aux bonnes personnes et les lieux préservés au besoin, les enquêteurs doivent effectuer un examen rapide de la scène et identifier les témoins potentiels. Ils doivent également s'assurer d'avoir tout le matériel et

l'équipement dont ils auront besoin avant d'établir les priorités et l'échéancier de l'enquête (s'ils ne sont pas encore sur place, on doit les contacter).

L'enquête peut alors débuter. La rapidité est essentielle; les données et documents relatifs à l'incident doivent être recueillis avec soin et sans tarder. Il faut tout de suite protéger les preuves matérielles et ouvrir un dossier. Toutes les personnes qui participent à l'enquête doivent en outre savoir qu'il importe de ne pas déranger les lieux ou déplacer des preuves.

Les policiers et les inspecteurs du gouvernement ont le droit de prélever et de prendre avec eux des échantillons et de l'équipement en vue de leur analyse. Aucun travailleur ne devrait s'interposer, mais il faut consigner ces gestes s'ils sont faits, en indiquant ce qui a été pris et de quels endroits. Si un enquêteur ou une enquêteuse veut prendre quelque chose, il faut qu'il ou qu'elle consulte les responsables au préalable. Quand il y a eu décès, l'enquête est souvent prise en charge d'abord par la police, puis par les représentants gouvernementaux en santé et sécurité.

Collecte de données — preuves matérielles

La documentation des lieux d'un incident est très importante. Les preuves matérielles sont souvent les plus faciles à obtenir, mais aussi les plus fragiles et faciles à perdre. Il faut donc les documenter le plus tôt possible. Les lieux de l'incident doivent absolument être examinés sous tous les angles. Les photographies constituent un excellent moyen de fixer le contexte; les enquêteurs peuvent commencer par des clichés d'ensemble pris à une certaine distance, pour ensuite se rapprocher lentement en prenant des images de points d'intérêt particuliers. Les caméras numériques de qualité supérieure sont offertes à des prix abordables, et sont relativement faciles à utiliser. Elles permettent en outre de voir ce qu'on a photographié sur le champ. Les enquêteurs auront souvent le droit d'enregistrer de courtes vidéos. Il faut se souvenir qu'un flash ou un éclairage externe sera requis dans les endroits sombres, à l'intérieur des bâtiments, etc. On doit également disposer de piles de rechange et d'une carte mémoire ou clé USB ayant une capacité suffisante pour pouvoir prendre deux photographies de chaque élément au cas où la première serait ratée. Une fois documentés, l'équipement brisé, les débris et les échantillons des matériaux en cause peuvent être retirés du site en vue d'une analyse plus approfondie par des experts. Même si des photographies sont prises, des notes sur l'emplacement de chaque élément sur les lieux de l'incident devraient aussi l'être.

Certains employeurs s'opposent à l'idée que des enquêteurs de syndicat prennent des photographies; on devrait donc tenter d'intégrer ce droit dans la convention collective et le programme de santé et de sécurité des lieux de travail.

Si les enquêteurs n'ont pas de caméra, ils doivent disposer de ce qu'il faut pour faire des schémas et décrire les lieux de l'incident par écrit, au meilleur de leurs capacités. Il pourrait aussi être possible d'utiliser des plans ou autres dessins existants des aires concernées. Quoi qu'il en soit, il faut enregistrer les détails de la scène, numériquement ou à la main.

Parmi les éléments que les enquêteurs pourraient documenter figurent les suivants⁴ :

⁴ Référence : CCHST (<http://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/investig.html>).

- la position des travailleurs blessés;
- tout l'équipement utilisé ou présent sur la scène;
- les produits utilisés;
- l'équipement de protection utilisé;
- tous les dispositifs de sécurité utilisés (sur les machines, notamment);
- la position des dispositifs de sécurité utilisés;
- la position des commandes de machinerie;
- la position et l'état de la machinerie, de l'équipement, des dispositifs de sécurité et des commandes;
- la tenue des locaux (ordre et propreté);
- les conditions météorologiques;
- les niveaux d'éclairage;
- les niveaux de bruit;
- l'heure de l'incident;
- les conditions de ventilation;
- toutes autres conditions physiques;
- toute chose sortant de l'ordinaire (des débris, par exemple);
- toute chose qui pourrait se révéler utile plus tard.

Certaines organisations utilisent des formulaires et des listes de vérification qui leur sont propres. Si ces documents peuvent être utiles (on en trouve des exemples dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP), il faut se rappeler qu'ils peuvent aussi être restrictifs.

Collecte de données — entrevues

Les entrevues sont une composante essentielle des enquêtes sur les incidents. Bien qu'il arrive que l'équipe responsable ne puisse parler à aucun des témoins directs, d'autres personnes travaillant au sein de l'organisation pourraient lui fournir des renseignements utiles. Étant donné le grave stress émotionnel ou la réticence possible des témoins à s'ouvrir complètement de peur de représailles, les entrevues constituent probablement la tâche la plus difficile à accomplir pour les enquêteurs. On trouve à l'annexe B de nombreux conseils en la matière.

Dans la mesure du possible, les enquêteurs devraient questionner les personnes impliquées le plus tôt possible après l'incident, quand celui-ci est encore frais dans leur mémoire. Si on attend trop, les témoins auront commencé à en oublier les circonstances, et l'enquête perdrait de son impulsion. Également dans la mesure du possible, on devrait séparer les témoins les uns des autres jusqu'à ce qu'ils aient été interviewés. Il faut également comprendre que, si les témoins vivent un stress émotionnel/psychologique, ils pourraient avoir de la difficulté à transmettre l'information dont ils disposent avant d'avoir eu la possibilité de la digérer. Dans de tels cas, il est préférable d'attendre au moins un jour avant de les questionner. Si des témoins doivent être accompagnés d'un conseiller ou d'une conseillère syndicale, celui ou celle-ci ne doit pas faire partie de l'équipe d'enquête. Outre ce conseiller ou cette conseillère, personne ne devrait être présent lors des entrevues.

Selon le type d'incident et les échéanciers à respecter, il est préférable d'interviewer les témoins sur les lieux, où il est plus facile d'établir les positions des personnes impliquées et d'obtenir une description des événements. D'un autre côté, il pourrait aussi être avantageux de mener les entrevues dans un bureau tranquille, où il y aura moins de distractions.

Les enquêteurs devraient s'assurer de parler :

- à toutes les personnes présentes lors de l'incident;
- aux travailleurs du quart de travail visé, y compris au superviseur ou à la superviseure;
- aux travailleurs du service d'entretien;
- aux travailleurs d'autres quarts de travail qui utilisent l'équipement ou les outils en cause, ou encore qui ont des tâches similaires;
- à toute personne susceptible de les aider, y compris celles hors des lieux de travail.

À la suite d'un incident, on peut obtenir de précieux renseignements des travailleurs. Mais les employeurs tendent à rendre les démarches en ce sens difficiles, voire impossibles. Les travailleurs qui craignent des représailles hésiteront à fournir de l'information pourtant cruciale. La Charte canadienne des droits et libertés donne aux personnes le droit de ne pas s'incriminer. Les programmes de santé et de sécurité devraient donc inclure une politique garantissant que les renseignements fournis par les travailleurs après un incident ne pourront être utilisés contre eux de manière punitive.

Une des meilleures premières questions que les enquêteurs peuvent poser est « Que s'est-il passé? », en laissant ensuite les témoins raconter ce qui s'est produit sans les interrompre. On pourra toujours poser plus tard des questions de suivi sur n'importe quelle partie du récit, mais il est préférable de laisser les gens parler pour qu'ils n'oublient pas de détails. Il peut aussi s'avérer utile de répéter l'information que les témoins donnent lorsqu'on tente de clarifier un point, de façon à s'assurer que le tout est bien documenté.

Pour recueillir les données dont ils ont besoin, les enquêteurs devraient poser les questions de base qui leur permettront en outre de rédiger leur rapport définitif. Ces questions commencent par « qui », « quoi », « ou », « quand », « comment » et « pourquoi ».

L'équipe d'enquête peut aussi demander à voir les rapports de policiers, d'ambulanciers, de médecins (avec le consentement de la personne concernée) et d'inspecteurs ou de représentants gouvernementaux.

Collecte de données — autres renseignements

D'autres données importantes peuvent être glanées de documents comme les directives des fabricants, les fiches techniques, les procès-verbaux du comité en santé et sécurité, les politiques d'entreprise, les procédures de travail sécuritaire, ainsi que les rapports d'inspection, de maintenance, de formation et d'incidents passés. Les renseignements pertinents devraient être consignés et analysés à la lumière de l'information recueillie sur les lieux et des récits des témoins afin de déterminer ce qui pourrait s'être produit et quels changements pourraient être recommandés pour prévenir la récurrence d'incidents semblables.

Collecte de données — séquence des événements

Pour mieux comprendre les données recueillies, il pourrait s'avérer utile de les organiser en une séquence temporelle. Il peut y avoir plusieurs de ces séquences. Une pourrait par exemple montrer la progression des événements sur une période de trois mois, et une autre, celle des événements du jour même de l'incident. Les séquences peuvent être formées de photographies, de résultats d'entrevue et d'autres renseignements. Les enquêteurs peuvent ainsi voir les lacunes et incohérences potentielles des témoignages de chacun avant de passer à l'analyse des données. Lorsque de telles lacunes et incohérences sont cernées, l'équipe peut prendre le temps de recueillir d'autres données avant de procéder à l'analyse. La création de séquences peut aussi constituer une bonne occasion de déterminer si *le biais* d'un enquêteur ou d'une enquêteuse influence le déroulement des procédures (on trouve plus de renseignements à ce sujet à l'annexe C).

Analyse des données

Une fois les faits et le contexte établis, le processus d'analyse, de reconstitution de ce qui s'est probablement produit et, plus important encore, de détermination de la raison pour laquelle cela s'est produit, peut commencer. Même dans le cadre des enquêtes les mieux planifiées, quand l'information est analysée, les enquêteurs peuvent s'apercevoir qu'il y a encore des lacunes dans leur compréhension de la séquence des événements qui ont mené à l'incident. En travaillant en équipe, ils seront mieux à même de s'assurer que les faits sont exacts et présentés logiquement. Ils peuvent également réexaminer les photographies, relire leurs notes d'entretien avec les témoins, reprendre certaines entrevues ou retourner sur les lieux de l'incident au besoin.

Les modèles de causalité pour expliquer l'occurrence d'incidents font l'objet de recherches depuis longtemps. Beaucoup de théories ont été énoncées à ce sujet. Certains proposent des modèles à facteur unique, comme la négligence des travailleurs ou le manque de fiabilité de la machinerie. D'autres penchent plutôt pour des méthodes à facteurs multiples qui interagissent les uns avec les autres.

Les faiblesses de l'analyse à facteur unique

Les enquêteurs qui adoptent l'approche à facteur unique passent souvent à côté de conditions réellement dangereuses. Leurs recommandations ne permettront donc pas de prévenir les récurrences, et on ne pourra pas s'attaquer aux causes réelles des incidents.

Considérons l'exemple suivant. Une travailleuse tombe et se blesse. Le rapport d'incident indique que la cause immédiate était la négligence, puisque la travailleuse en question était distraite. La solution de la direction pour prévenir les incidents semblables est de lui dire de faire plus attention à l'avenir. C'est le modèle du facteur unique.

Parmi ces modèles, c'est la théorie des dominos de H.W. Heinrich qui est la mieux connue. Elle postule que les incidents sont causés par des actes ou conditions non sécuritaires n'ayant rien à voir avec la gestion des lieux de travail. Proposée en 1931, elle est encore à la source d'énoncés erronés voulant que plus de 80 % des incidents soient occasionnés par des gestes imprudents,

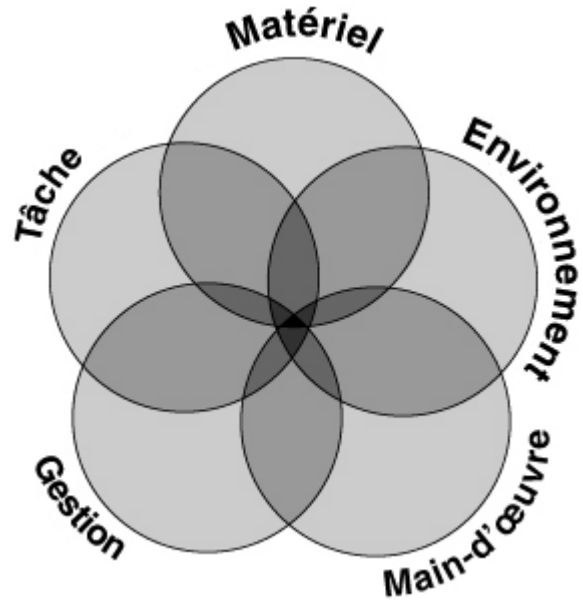
comme ceux de travailleurs « négligents ». Or, malgré les sévères critiques dont elle fait l'objet, la plupart des lois, des employeurs et des affiches de sécurité s'appuient encore sur cette théorie.

Analyse à facteurs multiples

Cette approche constitue un modèle plus préventif. En l'adoptant, les enquêteurs tenteront de cerner et de décrire les événements successifs qui ont mené aux incidents qu'ils examinent. Ils chercheront à repérer plusieurs facteurs et à comprendre leurs interactions. Ces facteurs se classent dans des catégories comme l'équipement, la machinerie, les outils, les conditions environnementales et de travail, de même que les connaissances et la formation des personnes impliquées.

Il existe de nombreux programmes d'analyse multifactorielle sur le marché, chacun présentant des forces et des faiblesses.

Beaucoup de compagnies ont aussi mis au point leurs propres techniques. Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) en propose également un modèle simple.



Le schéma de la figure 1 montre qu'un incident peut avoir cinq sources potentielles de facteurs directs et indirects : la tâche, le matériel, l'environnement, la main-d'œuvre et la gestion. Le schéma montre en outre que ces facteurs peuvent interagir.

Ce n'est là qu'un modèle d'enquête qui peut servir de guide pour trouver toutes les causes possibles d'un incident de façon à permettre aux responsables des lieux de travail de mettre en place les mesures correctives requises. Il permet aussi de réduire les possibilités que l'attention se concentre uniquement sur les facteurs individuels. L'échantillon de questions pour chacune des catégories de facteurs mentionnées ci-dessus ne constitue qu'un point de départ. Les enquêteurs ne devraient pas se soucier de savoir à quelle catégorie les questions appartiennent ce n'est pas la catégorie qui compte. Tant que chaque question est posée et chaque problème est pris en compte puis reliés à un des facteurs. Qui plus est, il y a souvent entre ces catégories des interactions et des chevauchements majeurs qui aideront à prévenir des incidents futurs.

Ils chercheront à repérer plusieurs facteurs et à comprendre leurs interactions.

Pour chaque « non » répondu aux questions répertoriées ci-dessous⁵, les enquêteurs doivent effectuer un suivi afin d'en déterminer la raison. On trouve d'autres exemples de question dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP.

Tâche. Dans cette catégorie, les questions servent à explorer les procédures employées par les travailleurs impliqués dans un incident. Ce sont en effet ces procédures qui pourraient constituer le principal problème. Un changement pourrait les avoir rendues moins sécuritaires. Les mauvais outils ou pièces d'équipement pourraient avoir été utilisés. Des dispositifs de sécurité, notamment pour la machinerie, pourraient avoir été défectueux, ou l'équipement pourrait ne pas avoir été cadenassé. Les membres de l'équipe d'enquête doivent tenter de trouver les réponses à des questions comme les suivantes.

- La méthode de travail utilisée était-elle sécuritaire?
- Est-ce qu'un changement des conditions environnantes aurait rendu la méthode habituelle moins sécuritaire?
- Est-ce que les travailleurs disposaient du matériel et des outils appropriés?
- Ont-ils été utilisés?
- Les dispositifs de sécurité fonctionnaient-ils correctement?
- Le cadenassage a-t-il été effectué au moment requis?

Matériel. Le matériel ou l'équipement pourrait être défectueux, de qualité inférieure, mal adapté ou mal conçu. Certains incidents pourraient découler d'une exposition à des matières dangereuses, comme des solvants organiques, qui touchent le système nerveux en altérant le jugement des personnes. L'équipement de protection pourrait être inadéquat. On peut notamment penser à des gants qui laisseraient passer les solvants, ou à des respirateurs à cartouches qui ne protègent que contre les vapeurs alors qu'il y a aussi présence de brouillards. Pour chercher des causes possibles liées au matériel et à l'équipement, les enquêteurs pourraient poser les questions suivantes.

- Le matériel/l'équipement convient-il à la tâche?
- Y a-t-il eu défaillance de l'équipement?
- Qu'est-ce qui a causé cette défaillance?
- La conception de la machinerie était-elle médiocre?
- Est-ce que des matières dangereuses étaient en cause?
- Ces dernières étaient-elles clairement identifiées?
- Était-il possible d'avoir accès et d'utiliser une matière de remplacement moins dangereuse?
- Les matières premières utilisées étaient-elles en tous points conformes?
- Est-ce qu'un équipement de protection individuelle (ÉPI) aurait dû être utilisé?
- L'ÉPI a-t-il été utilisé?
- L'ÉPI était-il à la taille/pointure du travailleur ou de la travailleuse qui le portait?
- Est-ce que les travailleurs utilisant l'ÉPI ont obtenu la formation et les renseignements appropriés sur son utilisation?

⁵ Sources des questions : CCHST (<http://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/investig.html>).

Environnement de travail. Le milieu physique de travail, et particulièrement les modifications soudaines qu'il peut subir, est un facteur qu'il faut identifier. Les facteurs du milieu à prendre en compte incluent : la température, l'éclairage, les gaz toxiques, les poussières, les brouillards, les vapeurs, les fumées, la tenue des lieux et aux conditions météorologiques. Il faut noter que ce sont les circonstances environnementales au moment de l'incident qui importent. Les enquêteurs doivent évaluer les écarts entre ces circonstances et les conditions « habituelles ». Ils pourraient donc poser les questions suivantes.

- Quelles étaient les conditions météorologiques?
- Est-ce qu'une mauvaise tenue des lieux créait un problème?
- Est-ce qu'il faisait trop chaud ou trop froid?
- Le bruit environnant posait-il un problème?
- La lumière ou l'éclairage était-il suffisant?
- Est-ce que des gaz dangereux ou toxiques, des poussières ou des fumées étaient présents dans l'aire de travail?

Il faut noter que ce sont les circonstances environnementales au moment de l'incident qui importent.

Gestion. C'est à la direction d'une organisation qu'incombe la responsabilité légale d'assurer la sécurité sur les lieux de travail. C'est la raison pour laquelle le rôle des superviseurs et des dirigeants, de même que le choix et la portée des systèmes de gestion retenus, doivent toujours être pris en compte au cours d'une enquête sur un incident. On parle ici de facteurs organisationnels. Or, malgré cette responsabilité légale, il arrive que la supervision soit inadéquate ou que les règles ne soient pas efficaces ou pas appliquées. On découvre souvent que des lacunes dans la gestion des programmes de santé et de sécurité sont directement ou indirectement en cause. Pour le déterminer, les enquêteurs devraient poser des questions semblables aux suivantes :

- Les règles de sécurité et procédures de travail sécuritaire ont-elles été transmises à tous les employés et bien comprises par eux?
- Les travailleurs ont-ils eu accès à des consignes d'orientation et des marches à suivre écrites?
- Les procédures de travail sécuritaire étaient-elles appliquées?
- Le travail a-t-il été effectué sous une supervision adéquate?
- Les travailleurs ont-ils été renseignés et formés pour exécuter ce travail?
- Des dangers et risques d'exposition avaient-ils été préalablement cernés et évalués?
- Des procédures avaient-elles été élaborées pour éliminer ces dangers et réduire ces risques d'exposition?
- Les conditions dangereuses ont-elles été corrigées?
- L'entretien de l'équipement a-t-il été effectué régulièrement?
- Les inspections de sécurité ont-elles été exécutées régulièrement?
- La condition préoccupante, le cas échéant, avait-elle été préalablement signalée?
- Des mesures avaient-elles été prises?

Main-d'œuvre. Une enquête sur un incident impliquant des personnes sera incomplète si on ne tient pas compte des actions et interactions de ces dernières. Les facteurs individuels doivent toutefois être considérés en fonction de leurs relations avec ceux des quatre autres catégories. Le rôle de l'environnement psychosocial des lieux de travail sur les personnes directement impliquées doit par exemple être exploré. Il faut se souvenir que l'objectif des enquêtes **n'est pas** de jeter le blâme sur quelqu'un, mais bien de déterminer pourquoi les gens ont agi comme ils l'ont fait, de comparer ce qui s'est produit à ce qui aurait dû se produire et de cerner les raisons pour lesquelles les choses se sont passées différemment. On peut notamment poser les questions suivantes.

- Les travailleurs ont-ils suivi les procédures opérationnelles sécuritaires?
- Est-ce que les travailleurs avaient de l'expérience dans les tâches qu'on leur a confiées?
- Ont-ils été correctement renseignés et formés?
- Avaient-ils la capacité physique d'effectuer ce travail?
- Quel était leur état de santé?
- Étaient-ils fatigués?
- Le surmenage ou le travail par quarts est-il en cause?
- Étaient-ils stressés (tension liée au travail ou à leur vie privée)?
- Devaient-ils composer avec la pression d'effectuer leurs tâches à l'intérieur d'un délai, ou leur avait-on demandé de mettre de côté les procédures de sécurité?

Même dans les cas les plus simples, **il est rare de ne trouver qu'une seule cause**

Exemple concret

Il est essentiel d'examiner tous les facteurs causals (directs) et contributifs (indirects) des incidents qu'on examine.

Même dans les cas les plus simples, **il est rare de ne trouver qu'une seule cause**. Pensons par exemple à une travailleuse très occupée qui trébucherait sur des débris laissés sur le plancher, tomberait et se couperait le bras sur la lame d'une scie. Une soi-disant enquête qui conclurait que cet incident était attribuable à la négligence de la travailleuse, sans chercher à aller plus loin, ne répondrait pas à d'importantes questions comme les suivantes.

- Quelles tâches la travailleuse effectuait-elle?
- La méthode de travail utilisée était-elle sécuritaire? Dans le cas contraire, pourquoi?
- Les dispositifs de sécurité nécessaires étaient-ils présents et fonctionnels? Dans le cas contraire, pourquoi?
- La travailleuse avait-elle été formée? Dans le cas contraire, pourquoi?
- La travailleuse était-elle fatiguée? Le cas échéant, pourquoi?

Cet exemple démontre clairement qu'il peut y avoir des problèmes organisationnels sous-jacents à la source de n'importe quel incident. Les enquêteurs qui persisteront à répondre à des questions plus approfondies révéleront probablement des conditions susceptibles d'être améliorées et pourront réellement prévenir l'apparition d'autres incidents semblables.

L'erreur humaine

Comme on le mentionne ci-dessus, le personnel d'un lieu de travail doit être pris en compte quand on fait enquête sur un incident. Des erreurs peuvent arriver puisqu'il est impossible d'être parfait en tout temps. Ce qui importe, c'est de mettre des mécanismes en place qui peuvent trouver les erreurs et corriger la situation avant que d'autres ne se produisent. En leur qualité de représentants d'un syndicat, les membres du SCFP pourraient hésiter à documenter les erreurs d'autres travailleurs, car cela pourrait constituer une première étape vers une motion de blâme. Toutefois, quand une enquête approfondie révèle que des gestes posés par un ou plusieurs gestionnaires, superviseurs ou travailleurs sont en partie responsables d'un incident donné, on devrait le signaler. Il convient cependant de rappeler qu'on cherche ici à remédier aux circonstances qui ont entraîné les erreurs, non à punir ceux qui les ont commises.

C'est impossible d'être parfait en tout temps.

En omettant les erreurs humaines qui ont contribué à un incident, on diminue l'efficacité de l'enquête et des recommandations qui en découleront, tout en augmentant les possibilités que l'incident en question se reproduise dans des circonstances semblables.

Considérons l'exemple d'un incident où une travailleuse se serait gravement blessée à la main en tentant de retirer d'un convoyeur à haute vitesse un objet susceptible de perturber la production. Si on lui avait demandé pourquoi elle avait fait ça, comme la plupart des travailleurs, elle aurait dit « Je n'ai pas réfléchi » ou « Je ne voulais pas qu'on stoppe la production de la journée ». Dans le cadre d'une mauvaise enquête, la travailleuse serait blâmée, parfois formée ou, dans le pire des cas, punie. Or, la question ne devrait pas être *pourquoi* la travailleuse a agi ainsi, mais bien *comment* elle a bien pu mettre la main dans une pièce de machinerie si dangereuse. Il faut comprendre que les travailleurs ne sont pas des robots, et qu'ils doivent souvent prendre des décisions rapides fondées sur l'information dont ils disposent et de la situation dans laquelle ils se trouvent. Les enquêteurs doivent aussi être conscients des effets potentiels des biais (préjugés ou partis-pris), qu'on explore plus avant à l'annexe C.

Mépris des procédures de travail sécuritaire

Le présent guide ne serait pas complet si l'on n'y abordait pas la question de gestes délibérés de la part de travailleurs qui enfreignent les règles en matière de sécurité. Prenons une enquête réalisée de façon objective qui a permis de conclure que des mesures (formation, équipement, supervision, etc.) conformes aux normes établies, sans vices ou anomalies, ont été prises pour assurer la protection des travailleurs. Toute considération faite, si on détermine qu'un travailleur ou qu'une travailleuse a contribué à un incident en refusant de travailler suivant les procédures en place, il faut le signaler. En ne rapportant pas de telles situations, on ne protège pas les travailleurs qui se soucient de leur propre sécurité, mais qui doivent côtoyer des gens qui choisissent fréquemment d'effectuer leurs tâches sans égard aux règles en vigueur à ce chapitre. Il revient à l'employeur de s'occuper de problèmes de cette nature en dehors du processus d'enquête. L'équipe chargée de cette dernière ne doit jamais recommander

l'adoption de mesures disciplinaires. Celles-ci devraient par ailleurs s'aligner sur les dispositions des conventions collectives.

Les membres syndiqués des comités en santé et sécurité devraient être mis au courant de toute question hors de ce domaine qui pourrait avoir été soulevée durant ou après les enquêtes. On peut notamment penser à celles touchant les mesures disciplinaires, les droits en vertu de conventions collectives, les droits de la personne, l'obligation d'accommodement et les demandes d'indemnisation. Chacune de ces questions doit être traitée séparément, en coordination avec un conseiller syndical du SCFP au besoin.

Conclusions

En analysant les données recueillies, l'équipe d'enquête commencera à tirer ses conclusions. Pour en tester la validité, on peut écrire un compte-rendu étape par étape de ce qui s'est produit (selon les conclusions de l'équipe), en remontant dans le temps à partir du moment de l'incident et en énumérant toutes les causes possibles à chacune de ces étapes. Ce compte-rendu devrait être comparé à la séquence temporelle réalisée plus tôt, et peut servir d'ébauche pour une partie du rapport d'enquête. Il faut passer chaque conclusion en revue en vérifiant :

- si elle s'appuie sur des preuves;
- si les preuves sont directes (matérielles ou documentaires) ou fondées sur des récits de témoins;
- si les preuves se fondent sur des hypothèses (il arrive qu'on doive en formuler, mais, le cas échéant, il faut clairement l'indiquer).

Les conclusions qui ne s'appuient pas sur des preuves, ou qui contredisent les données recueillies ne devraient pas faire partie du rapport définitif. Toutes doivent être justifiées.

Recommandations

Après avoir tiré les conclusions qui s'imposent, on doit procéder à la dernière étape en formulant des recommandations visant à empêcher la récurrence d'incidents de même nature. Si les enquêteurs ne le font pas, les membres du SCFP qui font partie de l'équipe en santé et sécurité peuvent s'en charger en utilisant les mécanismes du comité. On trouve de la documentation additionnelle sur la façon de formuler des recommandations dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP. On peut aussi faire des recommandations pour corriger des lacunes ou des problèmes décelés durant l'enquête, même s'il ne s'agit pas de facteurs causaux ou contributifs liés à l'incident.

En général, les recommandations devraient :

- être précises;
- être constructives;
- nommer les facteurs causaux;
- nommer les facteurs contributifs.

On trouve de la documentation additionnelle sur la façon de formuler des recommandations dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP.

Quand des recommandations s'appuyant sur les conclusions d'une enquête sont formulées, elles doivent être précises et se rapporter aux

facteurs causaux et contributifs. Utilisant l'exemple utilisé précédemment où une travailleuse s'était coupé le bras après avoir trébuché, on pourrait notamment recommander de :

- mettre/remettre le dispositif de protection sur la scie;
- cadenasser toutes les machines qui, suivant une inspection, n'auraient pas de dispositif de protection ou dont le dispositif serait inadéquat.

Ces recommandations sont meilleures qu'un énoncé général comme :

- élaborer une politique sur les dispositifs de protection des machines.

Enfin, il faut à nouveau insister sur le fait que les équipes **d'enquête ne doivent jamais tirer de conclusions qui jetteraient le blâme sur quelqu'un ni** faire de recommandations quant à l'adoption de mesures disciplinaires contre une ou des personnes qui auraient peut-être commis une erreur. Cela serait non seulement contraire aux véritables objectifs de l'enquête, mais compromettrait également les chances d'obtenir les renseignements requis lors de démarches semblables à l'avenir.

Rapport d'enquête sur un incident

L'équipe d'enquête peut maintenant se servir de la séquence temporelle qu'elle a ébauchée pour expliquer ce qui s'est produit. Cette explication devrait être factuelle et ne pas comprendre d'opinions ou de points de vue qui ne sont pas justifiés par les données recueillies. Pour assurer la compréhension du rapport, l'équipe devrait inclure tous les détails pertinents, y compris les photographies et schémas susceptibles d'appuyer le récit qu'elle fait de l'incident. Dans les cas où des hypothèses ont été formulées pour pallier aux manques de données, ou si un élément de preuve soulève des doutes, cela doit être clairement indiqué, raisons à l'appui.

Les conclusions sont des explications sincères de ce qui s'est produit selon les enquêteurs, en incluant toutes les causes possibles.

L'équipe d'enquête ne devrait pas inclure de renseignements superflus qui ne contribuent pas à une pleine compréhension de l'incident. On peut notamment penser à des rapports sans lien direct, à des photographies qui n'ajoutent rien ou à des considérations qui n'ont mené nulle part.

Le rapport devrait préférablement emprunter une approche préventive, en mettant d'abord de l'avant les facteurs sur lesquels les travailleurs impliqués n'ont aucune influence. Les enquêteurs doivent éviter le plus possible d'avoir des partis-pris (biais).

Toute la documentation et toutes les données devraient être compilées dans le rapport. Une simple description de ce qui s'est passé peut s'avérer beaucoup plus évocatrice qu'une déclaration indiquant que des règles de droit ont été enfreintes ou bafouées. Une reproduction dans le rapport de la séquence temporelle des événements pourrait aussi produire beaucoup d'impact visuel. Il est à noter que les rapports peuvent recommander des améliorations même si aucune loi n'a été transgressée. Le cas échéant, on peut dresser séparément une liste des violations des lois ou règlements en matière de santé et de sécurité concordant avec la description des faits.

Le rapport devrait contenir des conclusions et des recommandations. Les conclusions sont des explications sincères de ce qui s'est produit selon les enquêteurs, en incluant toutes les causes possibles. Dans les cas où des hypothèses ont été émises ou des points particuliers doivent être renforcés, il faut faire référence à des données qui expliquent ou soutiennent ces conclusions.

Les recommandations devraient être clairement écrites, et aussi précises que possible. Si par exemple on recommande des cours de perfectionnement, il faut indiquer l'intervalle de temps entre chacun. Le rapport doit préciser si les modifications et procédures demandées doivent être adoptées immédiatement ou à long terme. Il faut en outre indiquer lesquelles, le cas échéant, sont les plus importantes. Si on prévoit des délais potentiels pour la mise en œuvre de recommandations (l'étude des solutions possibles, l'examen de la documentation, la mise au point de politiques et de procédures, etc. peuvent s'étaler sur une longue période de temps), on peut suggérer l'adoption de mesures temporaires en attendant. Si nous revenons à l'exemple de la travailleuse qui a trébuché et est tombé sur la scie, une mesure temporaire pourrait être que cette dernière soit mise au rancart jusqu'à ce que la lame soit adéquatement protégée, conformément à la recommandation.

Les conclusions sont des explications sincères de ce qui s'est produit selon les enquêteurs, en incluant toutes les causes possibles.

Un exemplaire du rapport devrait être envoyé à l'employeur, aux comités en santé et sécurité du lieu de travail et celui du SCFP, à la section locale visée, aux personnes impliquées et aux principaux témoins.

Selon la gravité de l'incident, les prescriptions des lois et les implications des conclusions des enquêteurs, le rapport pourrait aussi être envoyé à la famille des travailleurs blessés, au représentant régional en santé et sécurité du SCFP, au Service national en santé et sécurité du SCFP, à la fédération de travail provinciale, au service de la santé, de la sécurité et de l'environnement du Congrès du travail du Canada, au coroner ou au responsable des enquêtes médico-légales, au centre local de santé professionnelle, à la division de santé professionnelle de l'association médicale locale, ainsi qu'aux médias et aux hommes politiques (maires, ministres ou porte-parole de l'opposition).

Suivi

Le comité en santé et sécurité doit assurer le suivi des recommandations qui ont été formulées. Il faut fixer des échéanciers que la direction devra respecter pour la mise en œuvre de ces dernières, qui devront faire l'objet de discussions lors de la prochaine rencontre prévue du comité mixte. Si cette prochaine rencontre est trop éloignée, il pourrait être nécessaire d'en programmer une autre. Les lois de certains territoires et provinces exigent que les employeurs respectent des délais prescrits pour réagir aux recommandations des comités.

Selon la gravité des blessures des personnes impliquées, on peut penser à des moyens de provoquer des changements en passant notamment par le gouvernement, les médias, le

Syndicat ou la collectivité. Si les personnes blessées meurent, il faut insister pour obtenir une enquête du coroner.

Mises en garde à l'intention des enquêteurs

Des obstacles en grand nombre peuvent entraver les enquêtes. Quelques-uns de ceux que les enquêteurs rencontreront le plus fréquemment sont répertoriés ci-dessous.

Contrôle des lieux et accès à ces derniers

Selon le type et l'emplacement d'un incident, l'équipe d'enquête pourrait ne pas avoir la mainmise sur les lieux ni même pouvoir y accéder (lors d'un accident de la route dans un véhicule de compagnie, par exemple). Il est quand même possible de procéder, mais les travaux seront plus difficiles. Dans de tels cas, on peut interroger des témoins hors des lieux de travail et recueillir le plus d'information contextuelle et de documentation de référence que possible.

Interdiction de participer aux enquêtes

Là où le droit des travailleurs de participer aux enquêtes sur les incidents n'est pas prévu dans la législation, les employeurs pourraient ne pas accepter qu'ils le fassent dans certains cas. Ailleurs, les employeurs pourraient ne pas être au courant de ce droit, ou encore ne pas le reconnaître, même s'il est enchâssé dans une loi ou une convention collective. Tout différend à ce chapitre devrait être résolu en communiquant avec un inspecteur gouvernemental afin que l'employeur obtempère. Les membres du SFCP faisant partie d'un comité en santé et sécurité peuvent en outre travailler avec leur comité exécutif et communiquer avec leur conseiller syndical national.

Autres écueils possibles

L'équipe d'enquête devrait être consciente des problèmes potentiels suivants, qui sont susceptibles de faire en sorte que leur démarche ne mène pas aux conclusions et recommandations appropriées.

1. Si on cite la « négligence » comme seule cause d'un incident, on avoue sans équivoque que l'enquête a été vaine.
2. Si on détermine la cause d'un incident ou d'une blessure en se fondant exclusivement sur leur nature, on indique que l'enquête n'a pas été exhaustive (p. ex., citer du « câblage défectueux » comme cause d'incendie sans avoir de conditions ou de preuves matérielles pour appuyer cette conclusion).
3. On présume parfois à tort que les témoignages contradictoires sont nécessairement mensongers. Personne n'a jamais la même perception de ce qui s'est passé.
4. On présume à tort que certains phénomènes ou conditions sont peu probables, voire impossibles. Par exemple, le fait de penser que la foudre ne frappe jamais deux fois au même endroit est un mythe courant.
5. On présume à tort que les enquêtes feront toujours ressortir une seule cause véritable. Dans certains cas (témoins manquants, pas assez de preuves, etc.), il ne sera pas possible de déterminer de cause fondamentale.

6. Les enquêtes sont parfois insuffisantes. Si on les approfondit, on ne s'arrêtera pas à l'établissement d'une cause principale.

SECTION 3 – ENQUÊTES SUR LES MALADIES PROFESSIONNELLES

Ce qui cause les problèmes de santé liés au travail

Plusieurs membres du SCFP connaissent bien les histoires de lieux de travail malsains. Les substances toxiques, les procédures de travail dangereuses, l'équipement mal conçu ou les systèmes de ventilation inadéquats constituent des défis quotidiens pour la santé des travailleurs. Lorsque plusieurs dangers sont présents simultanément, ils peuvent également avoir un effet synergique, et l'effet global est alors plus grave que l'addition des effets découlant de chaque danger.

Synergique : un **effet** découlant de deux ou plusieurs facteurs, qui produit un **effet** plus grand que la somme de leurs **effets** individuels.

La plupart des travailleurs sont en mesure de reconnaître les risques pour la santé et la sécurité et ils savent que certaines tâches peuvent les rendre malades. Les incidents et leurs conséquences sont habituellement manifestes pour tout le monde. Dans la plupart des cas, des enquêtes sont automatiquement lancées afin de déterminer ce qui s'est passé et pour quelles raisons. Mais il peut arriver que la santé des travailleurs se dégrade lentement et que les dommages ne soient pas apparents pendant des années. À terme, si une maladie est diagnostiquée, il se peut que le lien entre celle-ci et le milieu de travail ne soit pas reconnu. En fait, les employeurs et les commissions des accidents du travail rejettent fréquemment tout lien entre les maladies professionnelles et des causes découlant du milieu de travail.

Pour que les choses changent, les travailleurs peuvent agir en menant des enquêtes en milieu de travail afin de démontrer les liens entre les maladies et les facteurs présents dans le milieu de travail. Ces enquêtes tentent de déterminer ce qui fait qu'un milieu de travail n'est pas sain. Elles peuvent être des outils précieux pour mener des enquêtes à la suite de plaintes et de signalements de maladies ou pour soutenir les demandes d'indemnisation déposées par des travailleurs.

Il existe d'importantes différences entre les enquêtes sur les incidents et les enquêtes sur les maladies professionnelles :

- il est plus facile de détecter des incidents puisque leurs causes sont habituellement beaucoup plus visibles;
- certaines maladies professionnelles peuvent se transmettre entre travailleurs;
- les symptômes liés au maladie professionnelles ressemblent souvent à ceux des maladies ordinaires;
- les effets chroniques (à long terme) n'apparaissent habituellement que plusieurs années après le début de l'exposition;

- plusieurs professionnels de la santé ne comprennent pas vraiment les causes liées au travail qui sont à l'origine de la maladie; ils ne voient pas le lien avec le milieu de travail;
- on sait peu de choses au sujet des effets sur la santé de plusieurs substances que l'on trouve dans les milieux de travail de nos jours, individuellement ou mélangés avec d'autres substances;
- l'établissement d'un lien entre une maladie et le milieu de travail nécessite souvent beaucoup plus de recherche de base.

Types d'effets sur la santé

Selon les risques présents, les effets observables sur la santé d'un travailleur ou d'une travailleuse peuvent être très différents.

Effets aigus sur la santé. Les effets aigus sur la santé sont ceux qui apparaissent immédiatement pendant l'exposition ou au cours des heures suivant l'exposition. Pensons par exemple à une coupure, une fracture, une éruption cutanée, une perte de conscience ou même un décès. L'ampleur des dommages (l'effet) est habituellement directement liée à l'exposition au danger.

Effets chroniques sur la santé. Il s'agit des maladies qui surviennent à la suite d'une exposition faible pendant plusieurs années. Les lésions attribuables aux mouvements répétitifs sont l'une des maladies chroniques les plus fréquentes dont souffrent les membres du SCFP, alors que les cancers professionnels sont un des effets chroniques les plus graves susceptibles de se produire plusieurs années, voire des décennies, après l'exposition initiale. Les liens entre les effets chroniques sur la santé et le milieu de travail sont plus difficiles à établir parce qu'il peut s'écouler une longue période de temps entre l'exposition et l'apparition des symptômes.

Effets tératogènes. Il arrive que certaines expositions n'affectent pas les personnes exposées, mais elles peuvent causer des anomalies du développement chez le fœtus (l'enfant à naître). Voici des exemples de tératogènes connus : certains médicaments, des infections, l'alcool et le rayonnement ionisant.

Effets génétiques. Certaines expositions peuvent endommager de façon permanente le matériel génétique du travailleur ou de la travailleuse, et ce dommage est ensuite transmis à ses descendants.

Sensibilisants. Il s'agit d'agents qui peuvent provoquer des réactions allergiques ou des réactions de type allergique.

Collecte de renseignements

Il existe deux manières de recueillir l'information nécessaire aux enquêtes sur les maladies professionnelles. Une des façons consiste à effectuer une évaluation des risques, qui examine les processus de travail qui pourraient être à l'origine de dangers dans le milieu de travail. L'autre façon est de rencontrer les travailleurs afin d'évaluer leur état de santé et de les amener

à parler tout particulièrement des plaintes qu'ils pourraient formuler au sujet de problèmes de santé liés au travail.

L'information nécessaire dépend du nombre de personnes touchées et de la gravité des plaintes concernant des problèmes de santé ou des maladies. Comme pour les incidents, les effets sur la santé ne sont pas toujours causés par un facteur en particulier. Toutes les catégories de dangers, qu'ils soient chimiques, physiques, biologiques, psychologiques ou ergonomiques, doivent faire l'objet d'une enquête, particulièrement s'il n'y a pas de liens évidents entre les symptômes de la maladie et le milieu de travail.

Évaluation des risques

L'évaluation des risques s'appuie sur une enquête portant sur les tâches effectuées dans le milieu de travail. Elle doit répertorier tous les dangers possibles ou potentiels qui peuvent s'y trouver. Il est essentiel d'examiner les tâches accomplies par les personnes qui ont signalé des problèmes de santé. Il faut examiner ce qui se fait et comment c'est fait, et prendre en considération quels matériaux ou produits sont utilisés et comment ils peuvent être à l'origine des problèmes. N'oubliez pas d'examiner les anciennes pratiques et les substances employées dans le passé et qui ne sont maintenant plus utilisées. Il se pourrait qu'un changement dans les procédés ou les matériaux utilisés soit une partie du problème. Il faut garder à l'esprit que les risques liés à l'aménagement et à l'organisation du milieu de travail ne sont pas moins importants que les autres risques qui sont peut-être plus évidents. Le but ultime est d'établir un lien entre les symptômes des travailleurs et les dangers présents dans le milieu de travail.

Évaluation de l'état de santé

S'il y a des plaintes liées à la santé, il pourrait être plus facile de commencer par faire une enquête sur les symptômes. Une évaluation de l'état de santé recueille de l'information au sujet :

- des symptômes des travailleurs;
- du moment où leurs symptômes apparaissent (est-ce à certains moments de la journée ou lorsque les travailleurs accomplissent certaines tâches? Est-ce que les travailleurs vont mieux lorsqu'ils ne sont pas dans le milieu de travail? Quand ont-ils constaté les symptômes pour la première fois?);
- du diagnostic de la maladie (avec le consentement des travailleurs);
- des antécédents médicaux (habituellement pour les problèmes chroniques);
- des antécédents professionnels individuels (si l'enquête devient complexe ou si une demande d'indemnisation doit être déposée et que des renseignements détaillés sont nécessaires).

Pour pouvoir établir un lien entre les symptômes des travailleurs et les risques présents dans le milieu de travail, l'enquête devra recueillir de l'information au sujet :

- des effets connus ou suspectés des risques répertoriés au cours de l'évaluation des risques dans le milieu de travail;

- des causes connues ou suspectées des symptômes;
- des causes connues ou suspectées de la maladie (s'il y a un diagnostic);
- des tendances dans le milieu de travail (p. ex., le moment, les personnes touchées, le nombre de personnes ayant des symptômes semblables);
- des procédures de travail recommandées (p. ex., les instructions concernant la dilution des produits de nettoyage);
- de ce qui, selon les travailleurs, est la cause du problème.

La liste de vérification au verso du présent guide donne des idées de questions qui peuvent vous amener à faire des évaluations des risques.

Obtenir l'information

Il existe de nombreuses façons de recueillir des renseignements en vue de faire une évaluation. Les personnes constituent la plus importante source d'information. Leurs réponses aux questions et leurs opinions peuvent être inscrites sur des questionnaires de sondage ou dans des notes. Choisissez la meilleure manière d'obtenir l'information dont vous avez besoin. Les gens peuvent tenir un registre personnel ou un journal dans lequel ils notent ce qu'ils font chaque jour, comment ils se sentent, leurs symptômes et à quel moment leur état s'améliore ou s'aggrave.

Questionnaires et sondages

Une enquête doit être aussi simple que possible. Parfois, la cause d'un problème est évidente. Si ce n'est pas le cas, on peut utiliser des sondages ou des questionnaires pour avoir une meilleure idée des symptômes présents et du nombre de personnes touchées ou pour prouver qu'un problème existe. Les questionnaires et les sondages permettent de recueillir des renseignements importants et ils aident à renforcer le soutien des membres.

Les sondages peuvent porter sur les risques ou sur les symptômes de maladie. Les sondages sur les risques sont essentiellement des inspections des lieux de travail pour répertorier tous les types de risques. Les sondages sur la santé servent à déterminer la fréquence des symptômes et l'ampleur d'un problème. Les deux types de sondages sont utiles, car ils réunissent les données préliminaires et les indices. Ils aident à planifier l'enquête et peuvent parfois orienter les personnes chargées de l'enquête vers les causes possibles.

Vous trouverez dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP de l'information additionnelle sur la façon de concevoir des

Les sondages peuvent également aider à établir le lien possible entre le milieu de travail et les symptômes des travailleurs.

Les sondages sont fréquemment réalisés à l'aide de questionnaires. Les questions peuvent porter sur les symptômes ressentis, les types particuliers de risques ou de problèmes ou les antécédents professionnels des personnes. Selon le type de sondage employé, les questionnaires peuvent être remplis par les enquêteurs ou par chaque travailleur et travailleuse.

Utilisez les questionnaires et les sondages avec prudence. Il y a des limites à ce qu'ils peuvent faire. Des sondages en milieu de travail ne seraient pas utiles si seulement une ou deux personnes sont touchées. Ils n'ont pas le dernier mot sur le lien entre une maladie et un milieu de travail. De plus, la réponse que les enquêteurs obtiendront ne correspondra qu'à la compréhension que la personne qui répond au sondage aura de la question. Dans certains cas, les questionnaires limitent les questions posées ou vous orientent dans la mauvaise direction.

Tests

Dans certaines situations, il peut être nécessaire d'effectuer des tests de l'environnement ou de l'équipement. Les tests peuvent porter sur les niveaux d'éclairage, de bruit et de rayonnement ou comprendre des mesures des contaminants dans l'air. Dans certains cas, la vibration peut être mesurée. Utilisez les mesures pour obtenir des renseignements en vue de régler des problèmes, et non pour retarder la mise en œuvre de solutions. Si possible, faites ces mesures vous-même; autrement, insistez pour que votre employeur les fasse, avec la participation du comité en santé et sécurité. Dans certains territoires et provinces, les inspecteurs gouvernementaux en santé et sécurité peuvent vous aider à prendre des mesures.

Si les résultats des tests sont comparés à des normes, posez des questions sur les normes utilisées ou faites une recherche indépendante sur les normes. Par exemple, de nombreuses personnes pensaient que les normes sur les contaminants de l'air en milieu de travail étaient établies d'une manière équitable pour protéger la santé des travailleurs. Mais cela n'est pas toujours vrai.

Les valeurs limites d'exposition (Threshold Limit Values ou TLV en anglais), publiées par l'American Conference of Governmental Industrial Hygienists (ACGIH)⁶, sont les normes les plus couramment utilisées en matière d'exposition aux substances dangereuses dans les milieux de travail. Bien que les textes législatifs fassent référence aux valeurs provenant de l'ACGIH, ces dernières ne garantissent pas la sécurité de tous les travailleurs dans toutes les conditions.

D'autres normes d'exposition professionnelle ont également été remises en question. Certaines normes sont des mesures de niveaux de « confort », et non de niveaux de sécurité. Lorsque des mesures sont faites dans votre milieu de travail, comparez les résultats avec les meilleures normes disponibles, pas seulement avec les normes légales. Gardez toujours à l'esprit que les normes professionnelles pour les contaminants atmosphériques ne constituent pas une démarcation précise entre les niveaux sécuritaires et non sécuritaires d'exposition. Les spécialistes en santé et sécurité du SFCP peuvent vous aider à recueillir de l'information sur les normes, les limites et la méthodologie pour les tests.

Confidentialité

Lorsque des renseignements personnels sont recueillis dans le cadre d'une enquête, il est important de respecter la confidentialité, tant pour des raisons légales qu'éthiques. Lorsque vous communiquez des résultats ou que vous en discutez, les noms des personnes ne doivent pas être utilisés sans leur permission.

⁶ <http://www.acgih.org/>.

Les signalements de maladies ne portent pas seulement sur des grappes de cas de cancer ou d'autres problèmes de santé dans le milieu de travail et qui touchent plusieurs travailleurs. Un signalement peut concerner une personne ayant contracté une grave infection ou quelqu'un ayant eu une réaction allergique sévère.

Les signalements doivent uniquement mentionner le nombre de personnes touchées par des problèmes particuliers ainsi que le problème ou les symptômes. Cette façon de faire met l'accent sur tous les liens avec le milieu de travail. Elle permet également d'alimenter des arguments pour contrer la thèse de la « sensibilité individuelle » selon laquelle telle personne serait plus susceptible d'être affectée en raison de particularités personnelles ou de son « style de vie ». Si, dans un signalement, il est nécessaire de pouvoir distinguer les personnes les unes des autres, une bonne pratique consiste à utiliser des initiales ou un code pour désigner une personne en particulier. Cela vous permet de respecter la confidentialité tout en indiquant clairement tous les renseignements nécessaires.

Analyse

Lors d'une enquête sur des problèmes de santé liés au milieu de travail, il est nécessaire de fusionner les renseignements concernant le travail des personnes avec les symptômes signalés, les diagnostics médicaux, l'information tirée d'autres études sur le milieu de travail, des fiches signalétiques et des signalements.

Vous devez chercher des schémas ou des tendances qui pourraient vous aider à expliquer les symptômes signalés ou les plaintes. Les réactions peuvent différer d'une personne à l'autre lorsqu'elles sont exposées à des dangers, mais lorsque vous examinez des groupes de personnes ou lorsque vous regroupez des incidents ou des situations, vous verrez émerger des schémas de réactions semblables.

À titre d'exemple de schémas, nous savons que les travailleurs qui se trouvent dans des locaux peu aérés ont souvent une forte incidence à éprouver des maux de tête et de la fatigue; moins il y a d'air frais, plus il y a de gens qui présentent des symptômes, particulièrement à la fin de la journée de travail. Un autre exemple de schémas concerne les produits de nettoyage qui sont une cause fréquente de problèmes de peau pour le personnel d'entretien.

Par exemple, si une personne dans un bureau qui compte 50 employés a un mal de tête, il est difficile de préciser ce qui pourrait poser problème. Mais si dans le même bureau, 20 personnes ont mal à la tête à la fin de la journée ou si 1 personne se plaint toujours de maux de tête après avoir utilisé le photocopieur, vous avez alors plus d'information qui pourrait vous aider à déterminer ce qui se passe, en d'autres mots, ce que le schéma vous indique.

Des plans des espaces de travail ou des cartes des risques pourraient vous aider à démontrer l'existence de modèles. Les plans peuvent comporter des symboles ou d'autres marques pour représenter l'endroit où se trouvent les dangers, les types de symptômes, le nombre de personnes affectées, les déplacements des travailleurs et des matériaux, l'emplacement des conduits de ventilation, les couloirs et les escaliers. Ajoutez une légende qui explique la signification des symboles utilisés dans les schémas.

Conclusions et recommandations

Cette partie de l'enquête doit accorder une attention particulière à la présentation des liens entre le problème de santé et le milieu de travail. Cherchez avant tout à démontrer :

- que les travailleurs éprouvent des symptômes d'une maladie;
- qu'il y a une corrélation entre le risque et les symptômes des travailleurs;
- que les travailleurs ont été exposés au(x) risque(s) dans leur milieu de travail;
- que l'exposition dans le milieu de travail a suffi à causer la maladie.

N'oubliez pas qu'il n'est pas toujours nécessaire d'établir une preuve définitive pour tirer des conclusions et faire des recommandations. Vous pouvez formuler des hypothèses basées sur la preuve, comme le font les enquêteurs lors d'un incident. Après tout, le but des enquêtes est censé être d'éviter des problèmes ultérieurs, et non d'amener à ignorer les problèmes pour manque de « preuve absolue ». Souvenez-vous que selon le principe de précaution, en l'absence de certitude scientifique au sujet de la sécurité, vous devez prendre le plus haut niveau possible de précautions.

Les recommandations doivent suivre la hiérarchie des mesures de contrôle; elles doivent d'abord mettre l'accent sur les mesures préventives, comme le retrait de la source des problèmes, puis sur les mesures de contrôle pour réduire le risque d'exposition. Les recommandations doivent comporter des mesures à court et à long terme.

Bien souvent, la façon la plus simple (et la plus rapide) de savoir si des conditions de travail sont la cause de problèmes de santé est de modifier les conditions. Par exemple, si les travailleurs qui utilisent des produits de nettoyage se plaignent de maux de tête et d'étourdissements, il pourrait être plus simple d'essayer des produits de substitution plus sûrs ou de mettre en œuvre des mesures de contrôle de la ventilation plutôt que de lancer une enquête approfondie.

Soyez prudent avant de recommander plus d'études. La réalisation d'études supplémentaires en vue de trouver la « vérité » et la « preuve » ne fait que prolonger l'exposition malsaine ou non sécuritaire et retarder la mise en œuvre des mesures préventives. Aussi, faites attention : une étude sur la qualité de l'air intérieur dans les lieux de travail pourrait ne pas détecter une émission localisée qui pourrait provoquer une réaction très virulente chez les travailleurs qui l'inhalent.

Vous trouverez dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP de l'information additionnelle sur l'application du principe de précaution et sur la hiérarchie des mesures de contrôle.

Rapport et suivi

Pour le rapport, adoptez une présentation semblable à celle utilisée pour les enquêtes portant sur les incidents; il est particulièrement important que le rapport documente :

- l'ampleur du problème dans votre milieu de travail;
- les conséquences possibles à long terme sur la santé;
- la façon de résoudre le problème.

Les rapports sont souvent la première étape d'une campagne destinée à résoudre les problèmes. Faites un suivi pour vous assurer que les recommandations sont mises en œuvre et efficaces. Veillez à ce que le rapport soit transmis aux personnes qui doivent en être informées. Si les conclusions doivent être transmises à un public élargi, il serait judicieux de produire un rapport sommaire; vous éviterez ainsi de publier des détails qui permettraient d'identifier les personnes concernées.

SECTION 4 – PRENDRE DES MESURES

Gardez votre point de vue en ligne de mire

Lors des enquêtes, il est essentiel de susciter l'appui des travailleurs et de favoriser leur participation. Si la direction pense que seuls quelques travailleurs sont touchés par un incident ou une maladie, elle va fort probablement vous ignorer ou essayer de détourner votre attention du problème.

Ne laissez pas les enquêtes entre les seules mains de la direction et ne comptez pas uniquement sur elle pour faire des enquêtes adéquates lors d'un incident ou d'une maladie. Il se peut qu'elle ne comprenne pas toute l'étendue du problème, ou qu'elle ne fasse pas la recherche nécessaire ou qu'elle s'appuie sur de l'information dépassée ou inexacte. N'oubliez pas que c'est le rôle du comité en santé et sécurité de participer aux enquêtes. Si vous ne participez pas directement aux enquêtes, vous pouvez poser des questions au sujet du processus suivi et des tests effectués, et demander à la direction d'expliquer comment les résultats ont été analysés et de préciser sur quelle information s'appuient les conclusions tirées. Gardez en tête le fait que même si c'est la direction qui gère les travailleurs et le travail qu'ils effectuent et qu'elle en assume la responsabilité, les véritables experts en ce qui a trait à la façon dont le travail est fait sont les travailleurs qui l'accomplissent.

Vérifiez tous les renseignements fournis par la direction, de même que toutes les sources d'information du syndicat. La recherche que vous faites permet de rendre le problème public et servira à faire de la prévention dans le futur.

Préparez un plan d'action

Pour vous assurer que les enquêtes sur les incidents et les maladies professionnelles sont bien faites et menées à terme et pour susciter la participation des travailleurs, la première étape consiste à préparer un plan d'action. Un plan d'action est une description écrite et précise des

problèmes présents dans le milieu de travail ainsi que des solutions qui seront mises en œuvre pour les corriger. Il aidera la section locale à veiller à ce que tous vos efforts pour améliorer votre milieu de travail soient fructueux.

Un bon plan d'action comprend deux parties. La première partie comprend une liste des mesures à prendre ou des changements ou améliorations nécessaires pour faire en sorte que les enquêtes sur les incidents et les maladies professionnelles soient efficaces, mises en œuvre ou intégrées au programme en santé et de sécurité dans le milieu de travail. Un ordre de priorité est attribué aux différents éléments et une date est fixée pour l'achèvement de chacun d'eux. La coordination est confiée à une personne ou un groupe de personnes, qui exercent également une surveillance de chacune des mesures.

La deuxième partie du plan d'action consiste à établir un plan particulier pour chacun des éléments en vue d'apporter les changements ou les améliorations nécessaires. La façon la plus simple d'y arriver est de mettre par écrit tout ce qui doit être accompli, de préciser qui sera la ou les personnes responsables et d'établir un échéancier en fonction du moment où vous prévoyez de terminer votre travail.

Obtenez du soutien

Dans le milieu de travail

Trouvez une façon d'informer vos collègues de travail au sujet de l'avancement des enquêtes. Profitez des rencontres régulières du syndicat pour tenir les membres informés au sujet des enquêtes et pour discuter des problèmes et des solutions qui s'offrent à vous. Envisagez la possibilité d'organiser des séances d'information pendant l'heure du repas, de tenir des réunions dans les espaces de travail ou d'inviter des conférenciers lors des réunions extraordinaires.

Les lois

Les lois peuvent servir à justifier la nécessité de tenir d'une enquête ou à veiller à ce que les recommandations soient mises en œuvre. Faites appel aux inspecteurs gouvernementaux pour faire appliquer la loi. Insistez auprès d'eux pour qu'ils rédigent des ordonnances et qu'elles soient mises en application. Exigez que les employeurs qui ne respectent pas les ordonnances délivrées par les inspecteurs soient poursuivis en justice.

Distribuez des dépliants, posez des affiches et rédigez des articles dans le bulletin de la section locale pour informer les membres, les alerter d'un danger et les mobiliser. Le bulletin ou le journal de la section locale est une bonne tribune pour parler des dangers auxquels les membres sont exposés et les mesures qui doivent être prises pour régler les problèmes. Partagez vos affiches ou vos dépliants avec les autres sections locales qui sont aux prises avec les mêmes problèmes.

Les clauses de la convention collective

Lorsque les employeurs hésitent à intégrer les enquêtes sur les incidents et les maladies professionnelles dans le programme en santé et sécurité, ou refusent de le faire, la négociation

peut être la réponse, ou à tout le moins une partie de la réponse. Vous pouvez commencer par négocier des clauses vastes en matière de santé et de sécurité. Par ailleurs, il se pourrait que le syndicat souhaite négocier des dispositions plus précises, qui exigent :

- que les travailleurs reçoivent une formation pour faire des enquêtes;
- que le représentant ou la représentante en santé et sécurité du syndicat ainsi que le conseiller ou la conseillère syndical soient immédiatement informés lors d'un incident grave;
- que les représentants et les membres de comités en santé et sécurité, ainsi que les conseillers syndicaux aient le droit d'avoir accès aux lieux de travail;
- que les enquêtes couvrent les décès, les blessures invalidantes, les effondrements ou les défaillances des structures, de l'équipement ou de la machinerie ainsi que les autres accidents évités de justesse;
- que l'employeur réponde aux rapports d'enquête dans un délai déterminé et qu'il explique, par écrit, les raisons pour lesquelles il refuse d'accepter les recommandations formulées;
- que les représentants et les membres de comités en santé et sécurité, ainsi que les conseillers syndicaux aient le droit de participer pleinement aux enquêtes;
- que soit instauré le droit de poser des questions, de prendre des notes, de prendre des photos ou d'obtenir des photos pendant une enquête;
- que soient accessibles les documents et la preuve nécessaires pour les enquêtes, comme les rapports du gouvernement, de l'employeur ou d'un consultant de même que les recommandations qu'ils contiennent;
- que soit instauré le droit d'examiner l'information utile pour mener une enquête telle que : des dessins; des plans; des registres de fonctionnement; des registres d'achats; des rapports antérieurs; des registres d'entretien, d'inspection et d'essais; des modifications apportées aux plans de conception; des registres de formation des travailleurs et des superviseurs et des tests de laboratoire;
- que le temps consacré à la réalisation des enquêtes, à la recherche d'information, à la préparation de rapports ou à la participation à des enquêtes soit reconnu comme du temps de travail et que par conséquent, les travailleurs soient indemnisés pour leurs salaires;
- que soit instauré pour les travailleurs ou les conseillers syndicaux le droit de participer aux enquêtes.

Vous trouverez dans la trousse d'outils du comité en santé et sécurité du SCFP de l'information additionnelle sur la négociation des clauses en matière de santé et de sécurité dans la convention collective de la section locale.

En dehors du milieu de travail

Les pressions politiques

Le soutien de l'extérieur du milieu de travail peut provenir des groupes communautaires, des autres syndicats, des fédérations de travail ou des politiciens. Si vous travaillez dans le milieu de la santé, vous pouvez demander aux clients ou aux patients et à leurs familles de vous appuyer. Envisagez la possibilité de parler de vos problèmes à un administrateur ou une administratrice ou au conseil d'administration de l'organisme, ainsi qu'à d'autres organes composés d'élus, comme les conseils municipaux, les commissions scolaires et les conseils d'établissement.

Élaborez des stratégies qui font appel aux politiciens, qui pourront réclamer un débat public ou critiquer les employeurs pour leur inertie ou leur absence d'engagements. Insistez auprès des politiciens pour qu'ils parlent des enquêtes à l'Assemblée législative provinciale ou au Parlement fédéral.

Il n'est pas toujours nécessaire que les pressions politiques soient publiques. Les politiciens peuvent écrire des lettres pour faire pression sur les employeurs et les ministres du gouvernement. Faire du lobbying auprès du gouvernement, des organismes de normalisation ou des conseils d'administration ou d'établissement est un travail qui requiert de l'engagement et de l'organisation, mais les résultats en valent la peine.

La publicité

La publicité à l'extérieur du milieu de travail peut forcer les employeurs à résoudre un problème. Si vous envisagez ce genre de mesures, assurez-vous d'obtenir la participation de votre représentant ou représentante national. Le SCFP a ses propres employés spécialisés en communications et en relations publiques, et ils peuvent vous apporter leur soutien. Ils peuvent vous aider à concevoir une stratégie médiatique pour réaliser votre publicité. Visez les organismes médiatiques favorables aux travailleurs ainsi que les médias habituels de votre collectivité.

Rendre les enjeux publics, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du milieu de travail, est un excellent moyen d'obtenir des appuis pour régler des problèmes en matière de santé et de sécurité. Il existe plusieurs façons de publiciser des problèmes, comme :

- distribuer des dépliants d'information;
- poser des affiches;
- écrire des lettres ou lancer des campagnes de pétitions;
- écrire des articles dans les bulletins et les journaux syndicaux locaux ou nationaux;
- envoyer des communiqués ou organiser des conférences de presse pour les médias locaux;
- parler des problèmes à des journalistes locaux;
- organiser une manifestation ou des activités;
- présenter des mémoires aux gouvernements;
- tenir des audiences publiques.

Les campagnes de pétitions et de lettres peuvent montrer aux élus que votre syndicat n'est pas seul, et que d'autres personnes et organismes veulent eux aussi des changements. Organisez des activités publiques lors de la présentation des pétitions ou des lettres. Utilisez des conférences de presse et des communiqués pour informer les journalistes du moment de la présentation et de son déroulement.

Avant d'adopter toute stratégie médiatique, il est essentiel que vous travailliez avec les représentants de votre syndicat. Ils entretiennent des liens étroits avec le SFCP et y ont accès à des ressources additionnelles.

Vous pouvez transmettre aux journalistes qui s'intéressent au milieu du travail et aux activités syndicales de l'information sur laquelle ils peuvent enquêter. Ils pourraient même peut-être vous aider en trouvant de l'information concernant des problèmes semblables dans d'autres milieux de travail.

À titre de représentant ou représentante en santé et sécurité du syndicat, votre poste et votre statut vous donnent de la crédibilité au sein de votre collectivité. Les journalistes locaux qui s'intéressent au milieu du travail et aux activités syndicales vont prêter attention à ce que vous faites et y accorder de l'importance.

Lorsque vous rendez une histoire publique, n'oubliez pas ces quelques conseils :

- Les journalistes aiment recevoir des copies imprimées des faits et éléments importants, des rapports, des documents des ministères et des renseignements médicaux.
- Écrivez clairement les noms et adresses pour les journalistes. Avant de communiquer avec les médias, vérifiez auprès de vos personnes ressources pour confirmer qu'elles sont prêtes à parler publiquement.
- Les journalistes ont besoin d'accroche. Si vous pouvez leur suggérer des exemples de façons dont votre histoire touche d'autres personnes ou a des liens avec des sujets médiatiques plus vastes, il y a plus de chances que votre histoire soit publiée dans les médias écrits ou diffusée en ondes.
- Il arrive que les journalistes soient sceptiques. L'information que vous transmettez doit être le plus possible basée sur des faits; laissez les journalistes tirer leurs propres conclusions. Par exemple, remettez-leur des copies de l'information médicale ou scientifique qui établit le lien entre l'exposition et la possible maladie. Assurez-vous que l'information que vous remettez aux journalistes ne contient pas de noms ou de renseignements permettant d'identifier les personnes qui ne veulent pas que leur nom apparaisse.

Avant d'adopter toute stratégie médiatique, il est essentiel que vous travailliez avec les représentants de votre syndicat. Ils entretiennent des liens étroits avec le SFCP et y ont accès à des ressources additionnelles.

Conclusion

Il est possible de prévenir les accidents de travail et les maladies professionnelles. Lorsque les mesures préventives ont échoué, ou lorsqu'il n'y en a pas, les enquêtes sont des tentatives,

après coup, d'empêcher que d'autres incidents ou maladies se produisent dans l'avenir. Elles constituent des recherches structurées des faits et de l'information, à partir desquels il est possible de tirer des conclusions et de formuler des recommandations qui vont rendre le travail plus sécuritaire.

Le présent guide a été conçu pour aider les sections locales du SFCP à mener des enquêtes sur des incidents ou des maladies. Il a pour but de favoriser la discussion et peut servir de point de départ en vue d'élaborer des programmes d'enquête exhaustifs.

Il est essentiel que le comité en santé et sécurité de la section locale joue un rôle de premier plan dans ce processus et qu'il transpose l'information dans son propre milieu de travail. Nous espérons que le présent guide aidera les membres du SFCP à prendre les dispositions nécessaires pour mener à bien ce processus.

Des enquêtes efficaces peuvent contribuer à rendre notre travail et nos lieux de travail plus sécuritaires et plus sains, tant pour les travailleurs actuels que pour ceux et celles qui nous suivront.

ANNEXE A : UTILISATION DES STATISTIQUES

Selon l'adage de Mark Twain, il y a « les mensonges, les vils mensonges et les statistiques »!

Il peut parfois être intimidant de donner du sens aux nombres. Mais l'utilisation des statistiques s'apparente aux autres compétences en matière d'enquête. Avec un peu d'entraînement, vous pouvez apprendre à calculer les taux de blessures et déterminer s'il y a un nombre inattendu de maladies dans votre milieu de travail.

Les statistiques sont des outils dont se servent les enquêteurs pour répertorier des problèmes inhabituels ou pour démontrer des tendances historiques. Cependant, les statistiques doivent être analysées et interprétées avec soin. Elles ne révèlent rien au sujet des questions qui ne sont pas posées. Elles sont parfois utilisées d'une manière déloyale pour « prouver » que des problèmes n'existent pas, et elles peuvent être manipulées en vue de soutenir des points de vue particuliers.

Il arrive souvent que les rapports ou les études ne soient pas clairs en ce qui a trait aux chiffres utilisés pour les calculs. Ce qui est le plus important, c'est de déterminer les personnes ou les aspects que les nombres englobent, ainsi que les gens et les éléments qu'ils excluent. Il arrive parfois que des renseignements essentiels soient délibérément omis dans un rapport. L'information manquante est parfois appelée une « erreur d'omission ». Quand vous consultez un rapport, veillez à toujours lire les détails, souvent en petits caractères, même si vous pensez que leur contenu n'est pas important.

Établissez une relation entre les résultats des sondages ou des questionnaires et la vie réelle de votre lieu de travail. Les taux de blessures sont habituellement exprimés en pourcentage, que l'on obtient en divisant le nombre de travailleurs blessés par le nombre de travailleurs qui auraient pu être blessés, puis en le multipliant par 100 (pour obtenir un pourcentage).

Par exemple, un rapport pourrait affirmer que dans un milieu de travail, seulement 7 travailleurs sur les 500 employés ont été blessés au cours d'une année. Le taux de blessures, qui correspond à 1,4 % (7 divisé par 500 et multiplié par 100 égale 1,4 %), semble bas.

Mais un examen attentif pourrait révéler que ces 7 travailleurs provenaient tous d'un même secteur de travail, qui ne compte que 21 employés. Le taux d'incident s'élèverait alors à 33 % (soit $7/21 \times 100\%$)! Et si ces sept blessures se produisaient au cours d'un même quart de travail, les statistiques seraient encore plus élevées.

Les études font toujours débat parmi les experts en statistiques : les études ont-elles été correctement menées? Est-ce que les résultats sont significatifs? Est-ce que les conclusions sont étayées par les résultats? Vous n'avez pas à être un expert pour poser des questions judicieuses au sujet des statistiques. Comme pour les autres types de travail de recherche, sachez quelles questions poser et insistez pour que les réponses soient données de manière à ce que tout le monde puisse comprendre.

N'oubliez pas que des gens peuvent vous aider à interpréter les résultats provenant d'études complexes. Communiquez avec le Comité national de santé et de sécurité ou le représentant ou la représentante en santé et sécurité de votre région pour obtenir de l'aide.

ANNEXE B : LES ENTREVUES

La présente annexe contient quelques conseils pour réaliser une entrevue efficace. Ces conseils sont de nature générale; chacun ou chacune adoptera son propre style et la propre technique. La meilleure façon d'acquérir des compétences en la matière est de s'exercer. La plupart des gens n'ont jamais fait d'entrevues; comme dans tout, il faut se donner du temps pour apprendre. Le SCFP offre des cours, notamment sur la façon de mener des enquêtes sur les incidents, qui permettent de développer des habiletés en interrogation et en documentation. Pour en suivre, il suffit de s'adresser à son comité exécutif local ou à son conseiller national du SCFP.

Planification

Lorsqu'ils élaborent leur plan d'entrevue, les enquêteurs devraient considérer les éléments suivants.

Moment des entrevues. On devrait procéder aux entrevues le plus tôt possible après les incidents, en tentant d'empêcher les gens de se parler entre eux avant qu'elles aient lieu.

État des personnes interviewées. On doit tenir compte de l'état physique et mental des personnes qu'on veut questionner. Si elles sont traumatisées ou sous le choc à la suite d'un incident, l'équipe d'enquête devrait s'assurer qu'elles bénéficient des ressources appropriées et qu'elles sont en sécurité avant de réaliser l'entrevue.

Sécurité. Les entrevues doivent être faites dans un lieu confortable, sécuritaire et privé (à l'écart d'autres personnes à interviewer), et peuvent être ponctuées de pauses fréquentes au besoin. Si cela est indiqué, elles peuvent se dérouler sur les lieux de l'incident, à condition que ces lieux soient sécuritaires et qu'ils ne risquent pas de causer des préjudices physiques ou mentaux supplémentaires.

Anonymat. Les personnes interviewées peuvent répondre sous le couvert de l'anonymat si elles le demandent. Dans certaines circonstances, les enquêteurs seront toutefois obligés de divulguer leurs sources. Si l'anonymat complet est impossible (comme dans le cas de procédures judiciaires), on peut en parler à la personne l'ayant demandé et s'entendre sur des limites à respecter.

Représentation. Les entrevues de membres du SCFP devraient être menées en présence d'un membre du comité exécutif, d'un délégué ou d'un membre du comité en santé et sécurité, si ce dernier n'a pas été chargé de l'enquête.

Travail d'équipe. Dans la mesure du possible, les entrevues devraient être menées à deux; une personne peut ainsi poser les questions à titre d'intervieweuse principale, et l'autre, prendre des notes. Il est à noter que ces tâches devraient être réparties avant l'entrevue.

Considérations particulières. Les entrevues ne pourront pas toutes être menées en personne, et il se pourrait qu'on ait à composer avec des circonstances particulières. Le cas échéant, l'équipe d'enquête devrait déterminer la meilleure chose à faire avant de procéder. Voici quelques situations auxquelles on pourrait avoir à faire face :

- l'obligation de faire l'entrevue au téléphone quand les rencontres en personne sont irréalisables;
- l'âge des personnes à interviewer (jeunes ou âgées);
- des facultés affaiblies (par la drogue ou l'alcool, par exemple);
- des troubles cognitifs;
- des handicaps auditifs;
- des barrières linguistiques pouvant exiger des services d'interprétation;
- des différences culturelles.

Réaliser une entrevue

Pour réaliser une bonne entrevue, les enquêteurs doivent respecter les consignes suivantes :

- se présenter en décrivant leurs fonctions et ce qu'ils sont en train de faire;
- ne pas fournir d'information à la personne interviewée;
- souligner la véritable raison d'être de l'enquête, soit de déterminer ce qui s'est produit, et pourquoi;
- demander la permission s'ils veulent enregistrer l'entrevue, en expliquant à la personne comment l'enregistrement sera utilisé;
- être sensibles aux émotions et aux sentiments de la personne interviewée;
- mettre la personne interviewée, qui est probablement bouleversée, le plus à l'aise possible;
- éviter d'interrompre la personne interviewée;
- laisser la personne interviewée parler en écoutant attentivement;
- demander des clarifications si une réponse n'est pas bien comprise;
- respecter les demandes d'anonymat, en expliquant que cet anonymat pourrait ne pas être protégé dans certaines circonstances;
- confirmer que les renseignements fournis ont été consignés de façon exacte;
- prendre de brèves notes durant l'entrevue ou demander à une autre personne de l'équipe de le faire;
- tenter de détecter tout sentiment sous-jacent ressenti par la personne interviewée;
- demander à la personne interviewée d'écrire tout ce qui pourrait lui revenir après l'entrevue et de transmettre le tout à l'équipe;
- ne pas demander de signature tout de suite, en programmant plutôt une rencontre ultérieure;
- fournir à nouveau leur nom et leur numéro de téléphone afin que la personne interviewée puisse les joindre;
- dire à la personne interviewée qu'ils lui transmettront les résultats de l'enquête, et tenir ensuite leur promesse;
- terminer l'entrevue sur une note favorable.

Comportements à éviter :

- intimider la personne interviewée;
- insulter la personne interviewée si elle est malade ou blessée;

- harceler la personne interviewée;
- fournir des éléments de réponse à la personne interviewée ou la guider;
- poser des questions qui suggèrent les réponses voulues;
- argumenter avec la personne interviewée;
- montrer ses émotions;
- tirer des conclusions hâtives.

Qui doit-on interviewer

L'équipe d'enquête devrait interroger toutes les personnes susceptibles de fournir des renseignements permettant de cerner les facteurs causals et contributifs, y compris des experts dans les domaines concernés.

On peut notamment penser à celles-ci :

- les travailleurs blessés;
- les témoins de l'incident;
- les conseillers syndicaux;
- les collègues (qui connaissent ou ne connaissent pas les tâches en cause);
- les superviseurs et les gestionnaires, y compris les membres de la haute direction;
- les travailleurs qui effectuent les mêmes tâches dans d'autres services ou durant d'autres quarts de travail;
- les ingénieurs et d'autres personnes ayant de l'expertise technique organisationnelle;
- le personnel du service d'entretien;
- le personnel d'urgence et les préposés aux premiers soins;
- le personnel médical se spécialisant dans la maladie faisant l'objet de l'enquête;
- les fournisseurs de l'équipement en cause;
- les experts externes (ingénieurs, experts, consultants, etc.);
- les membres de la famille des travailleurs blessés.

Exemples de question

À moins qu'il s'agisse de clarifier un point, il est normalement préférable de poser des questions ouvertes auxquelles il est difficile de répondre que par « oui » ou « non ».

Exemples :

Dites-moi ce qui s'est passé en détail. (Après cette demande, l'enquêteur ou l'enquêtrice ne doit plus poser de questions tant que la personne interviewée n'a pas fini son récit.)

Une fois le récit terminé, l'enquêteur ou l'enquêtrice peut poursuivre en posant parmi les questions suivantes celles qui n'ont pas encore de réponse. Il faut se souvenir de n'en formuler qu'une à la fois, et de ne pas interrompre la personne interviewée pendant qu'elle répond. Il faut également lui laisser le temps de réfléchir à ce qu'elle doit dire sans couper le fil de sa pensée.

Où étiez-vous au moment de l'incident?

Que faisiez-vous à ce moment-là?

Qu'avez-vous vu ou entendu?

Qu'avez-vous fait?

Que faisaient le ou les travailleurs blessés à ce moment-là?

Qui a été blessé?

Qui a été témoin de l'incident?

Qui d'autre y avait-il dans les parages?

Quand l'incident s'est-il produit?

Quand l'incident a-t-il été consigné?

Quand l'incident a-t-il été rapporté, et par qui?

Avait-on apporté des changements aux façons de travailler?

Que se passait-il...

autour du lieu de travail?

ailleurs dans le bâtiment?

ailleurs au sein de l'organisation?

Quelles étaient les conditions météorologiques? Ont-elles changé en cours de journée?

Où l'incident s'est-il produit?

Remarque 1 : si les enquêteurs ont accès aux lieux de l'incident, il pourrait s'avérer utile d'en faire le tour. Autrement des photographies ou des dessins pourront fournir des renseignements additionnels.

Remarque 2 : si l'incident était très grave, le fait d'emmener un témoin sur les lieux ou de lui montrer des photographies pourrait être traumatisant. Il faut prendre les précautions requises pour faire en sorte que les témoins ne subissent aucun préjudice mental supplémentaire.

Une excellente façon de poursuivre après qu'une personne interviewée ait décrit un incident est de lui demander « ensuite, que s'est-il passé? ».

Voici quelques autres bonnes questions de suivi.

Quelle formation vous a-t-on fournie?

Combien d'expérience avez-vous?

Pouvez-vous me parler de la supervision?

Quelles procédures a-t-on mises en place...

relativement au travail que vous faisiez?

pour les cas d'urgence?

pour signaler des problèmes de santé et de sécurité?

Après le récit de la personne interviewée et ses réponses aux questions de suivi, des conditions ou facteurs causals ou contributifs pourraient commencer à émerger. Il faut alors déterminer les raisons pour lesquelles ces conditions ou facteurs étaient présents en demandant « pourquoi » ou « pourquoi pas ». Les enquêteurs devraient ainsi creuser jusqu'à ce que toutes les avenues aient été explorées.

Remarque sur les questions « pourquoi » et « comment ». Les questions qui commencent pas « qui », « quoi », « où » et « quand » permettent toutes d'obtenir de l'information factuelle, tandis que celles qui commencent par « pourquoi » et « comment » peuvent engendrer des spéculations de la part des témoins quand elles ne se rapportent pas à des faits précis. Si les renseignements qu'elles permettent de recueillir sont précieux, il faut s'assurer qu'ils découlent de choses que ces derniers ont réellement vues, entendues, senties, touchées ou goûtées, et non de simples conjectures.

Finalement, comme beaucoup de témoins connaissent le travail qui était effectué lors d'un incident, il pourrait aussi être utile de leur poser les questions suivantes.

- Selon vous, qu'est-ce qui a causé l'incident?
- Que pourrait-on faire pour éviter qu'il s'en produise de semblables à l'avenir?
- Pouvez-vous penser à d'autres détails pertinents touchant l'équipement, la machinerie, les produits chimiques, les méthodes manuelles de manutention, etc. qui pourraient avoir eu un rôle à jouer dans l'incident?
- Auriez-vous autre chose à ajouter sur quelque chose qui n'aurait pas été couvert par les questions que je vous ai posées?

Autres considérations

Pour maximiser l'information obtenue par l'intermédiaire des entrevues, les bons enquêteurs utiliseront souvent les techniques suivantes :

- prévoir amplement de temps pour réaliser l'entrevue, pour ne pas avoir à la bâcler;
- noter la date et l'heure de l'entrevue, en indiquant qui étaient présents;
- prévoir les questions générales à poser, en faisant preuve de flexibilité quant à d'autres avenues à explorer;
- après avoir obtenu selon eux toutes les données requises, les placer dans un ordre séquentiel logique (l'un ou l'une d'entre eux devrait ensuite répéter le récit à la personne interviewée, en lui demandant de l'interrompre s'il manque des détails);
- documenter la déclaration complète de la personne interviewée et permettre à cette dernière de la passer en revue pour en assurer l'exactitude.

ANNEXE C : LES BIAIS DANS LE CADRE DES ENQUÊTES

Tous les êtres humains ont des partis pris lorsqu'ils prennent des décisions. Essentiellement, cela s'explique par le fait qu'il y a simplement trop d'information à traiter pour prendre une décision éclairée à chaque tournant de nos vies. Le cerveau humain s'est donc pourvu de raccourcis qui nous permettent d'avancer dans la vie et de ne pas être paralysés devant chacune des décisions fondamentales que nous devons prendre. Bien qu'ils soient utiles dans la vie de tous les jours, ces raccourcis peuvent être à l'origine de biais dans notre processus décisionnel lors d'une enquête sur un incident. Tous les individus, quel que soit leur niveau d'expérience, sont susceptibles d'être influencés par des biais dans leur travail de réflexion et leur processus décisionnel. Il est important de noter que les observations et les décisions d'une personne pourraient être empreintes de biais et pourtant, cette personne pourrait quand même considérer qu'elle agit de façon impartiale et objective. *Être influencé par des biais dans le cadre d'une enquête n'est pas la même chose que d'ignorer intentionnellement des éléments de preuve.*

La liste ci-dessous énumère des sources potentielles de biais, qui engendrent tous le même résultat : des conclusions qui manquent d'objectivité. Comme on le verra plus loin, l'effet de plusieurs de ces biais est de trop fréquemment considérer que le travailleur ou la travailleuse est un facteur causal plus important que les autres variables situationnelles qui ne relèvent pas des humains. Cela est à l'origine de la mentalité autrefois très répandue qui consistait à blâmer le travailleur ou la travailleuse lors d'un incident.

La liste qui suit contient quelques-uns des types de biais les plus courants et dont il faut être conscient :

Le biais rétrospectif. Il s'agit de la tendance à interpréter (ou réinterpréter) l'information après coup, en fonction de renseignements nouveaux et actuels. En anglais, ce biais est aussi communément appelé « 20/20 hindsight », car avec le recul, la vision de ce qui s'est passé semble très nette. Cela amène les enquêteurs à percevoir un événement comme étant plus prévisible une fois ses résultats connus qu'au moment des faits. C'est le biais qui amène le plus couramment les gens à blâmer les travailleurs, comme en témoignent des commentaires qu'on entend fréquemment dans ces circonstances, comme « ils auraient dû savoir qu'ils allaient être blessés s'ils faisaient telle chose. »

L'erreur fondamentale d'attribution. Il s'agit de la tendance qu'a un enquêteur à tirer une conclusion erronée au sujet de la nature d'une personne à partir de comportements qui peuvent être tout à fait justifiés compte tenu de la situation dans laquelle les comportements se sont produits, si tous les faits avaient été connus. Par exemple, lorsqu'on parle avec une personne qui est désorientée ou embrouillée, l'erreur fondamentale d'attribution est le fait de déduire que cette personne a les facultés affaiblies par l'alcool ou des drogues, alors qu'en réalité, elle a subi une blessure à la tête.

Le biais de confirmation. Il s'agit de la tendance qu'ont les enquêteurs à chercher et à interpréter des renseignements d'une manière conforme à leurs idées préconçues et à

ignorer ou discréditer les autres renseignements. Par exemple, un enquêteur qui aurait élaboré une théorie au sujet d'une erreur commise par un travailleur ou une travailleuse pourrait ne pas tenir compte de tests qui démontrent que le mécanisme d'une machine ne fonctionnait pas correctement.

Le biais d'ancrage. Il s'agit de la tendance qu'ont les enquêteurs à trop s'appuyer sur les premiers renseignements qu'ils ont obtenus (l'« ancre ») lorsqu'ils prennent des décisions.

Le biais d'allégeance ou d'affiliation. Il s'agit de la tendance qu'a un enquêteur à favoriser un point de vue dans lequel il s'est investi. Par exemple, si l'enquêteur sait que son organisation a consacré beaucoup de temps et d'efforts à une méthode particulière de contrôle, l'enquêteur pourrait être plus susceptible d'écarter la possibilité d'une défaillance du nouveau système.

Tous les enquêteurs sont susceptibles de rendre des décisions empreintes de biais et toutes les équipes d'enquête sont sujettes aux biais, indépendamment du degré d'objectivité qu'une personne ou une équipe pense avoir. Il peut être difficile d'éviter que les biais aient une incidence sur une enquête, mais si les enquêteurs sont conscients des types les plus courants de biais susceptibles d'influencer leur travail, ils peuvent prendre des mesures pour en atténuer les effets. Au fur et à mesure que l'enquête progresse, les membres de l'équipe doivent faire des vérifications entre eux afin de s'assurer :

- que les questions qu'ils posent aux témoins ne sont pas influencées par des biais;
- qu'ils ne donnent pas un poids démesuré aux hypothèses, aux théories et aux conclusions;
- qu'ils accordent une attention suffisante aux autres considérations avant de les écarter.