

TIRER PROFIT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUITE AUX ACCIDENTS DU TRAVAIL

Vous réalisez systématiquement un arbre des causes permettant d'identifier les faits suite à chaque accident du travail et force est de constater qu'ils ont de nombreux points communs. Comment tirer profit des retours d'expériences suite aux accidents du travail pour améliorer la prévention ?

QUELLE RÉPONSE APPORTER

Le retour d'expérience est une démarche permettant d'apprendre de ce qui s'est passé afin de mieux préparer l'avenir. Elle consiste à recueillir des informations sur les incidents, anomalies et accidents, d'analyser les causes et à mettre en place des actions correctives et préventives adaptées.

Le retour d'expérience est un processus de **capitalisation de l'expérience** et un **outil d'apprentissage** pour tous les acteurs de l'entreprise. Il permet de partager une vision commune des accidents et de repérer les points négatifs mais également positifs et d'en tirer des enseignements pour améliorer la sécurité et les conditions de travail.

A noter :

L'idée essentielle du retour d'expérience est de donner la parole aux équipes, de les laisser s'exprimer sur ce qu'elles ont effectué et vécu. L'analyse porte aussi bien sur les aspects techniques (outils, organisation, méthode, planning, etc.) que sur les aspects humains (ressenti, émotion). Le retour d'expérience doit également être mis en place à la suite d'incidents afin d'éviter qu'un accident ne survienne.

Engagez rapidement la démarche de retour d'expérience après la survenue d'un évènement et impliquez tous les acteurs de la prévention : encadrement, salariés et, le cas échéant, médecin du travail, fournisseurs, fabricants des machines, etc. La démarche doit permettre des **échanges** entre tous les acteurs disposant d'informations **dans l'objectif commun de prévention des risques**. Elle nécessite que chacun accepte de remettre en cause ses certitudes afin de progresser et d'améliorer la prévention.

Tirer profit des retours d'expériences implique la collecte d'informations et leur analyse systématique. Les différentes étapes de la démarche sont :

- L'identification des incidents, la détection des « signaux faibles » ;
- La remontée d'informations ;
- La mise en place et le suivi d'actions correctrices ;
- La communication des enseignements du retour d'expérience.

Une méthode d'archivage informatique peut être mise en place. Les informations doivent contenir les faits et les témoignages. Elles doivent être traitées et analysées. Vous pourrez ainsi opérer des comparaisons entre les situations et repérer des points communs, tel le mauvais fonctionnement d'une machine ou le non-respect des règles de sécurité.

ET ENSUITE ?

Le retour d'expérience ne doit pas uniquement s'analyser en une remontée d'informations des salariés à l'employeur. Il vous appartient de **transmettre les enseignements du retour d'expérience à vos collaborateurs**. Il est important de partager les connaissances acquises et de pouvoir justifier de la mise en place de nouvelles actions de prévention.

Le retour d'expérience est une démarche d'amélioration continue nécessitant une veille au sein de l'entreprise. Les salariés doivent être convaincus de votre implication en matière de gestion des risques professionnels. Cette **information descendante et ascendante** est nécessaire pour garantir un processus d'amélioration continue.

A noter :

Vous pouvez échanger avec d'autres entreprises vos retours d'expériences en matière d'accidents du travail. Ces échanges peuvent vous permettre de connaître de nouvelles mesures de prévention techniques et organisationnelles et les résultats obtenus en matière de réduction des accidents et incidents dans d'autres entreprises. Votre syndicat professionnel peut disposer de différentes informations et éventuellement organiser des échanges entre entreprises sur les retours d'expériences en matière de santé et de sécurité au travail.

TEXTES OFFICIELS

C. trav., art. [R. 4412-19](#) (entretien des équipements de protection et des vêtements), [R. 4323-95](#) (fourniture des équipements par l'employeur)

Cass. soc., 19 juin 2013, n° 12-14.246 (refus de port des EPI : procédure disciplinaire pour faute grave)

Source : Tissot - 17/01/2023