

Guide d'entretien semi-directif QSE (imprimable)

Objet : comprendre les pratiques réelles et les écarts procédure ↔ travail réel en matière de Qualité, Sécurité, Environnement (QSE). Durée : 45-60 min. Consentement et anonymisation rappelés en préambule.

Ouverture (5 min) :

- Pouvez-vous me décrire votre poste et une journée type ? Quels sont vos objectifs prioritaires (production, délais, qualité, sécurité, environnement) ?

Narrations d'événements (15-20 min) :

- Racontez-moi la dernière situation où un aléa est survenu (incident, presque accident, non-conformité, débordement, geste pénible). Qui était présent ? Qu'avez-vous fait concrètement ?
- Qu'est-ce qui a facilité/difficile votre action à ce moment-là (ressources, compétences, coordination, équipements, procédures) ?

Écarts et arbitrages (10-15 min) :

- Quand les délais pressent, qu'est-ce qui change dans vos pratiques ? Y a-t-il des étapes que vous contournez (ex. LOTO, tri, EPI) ? Pourquoi ?
- Procédures vs réalité : où observez-vous des écarts 'acceptés' ? Dans quelles conditions ?

Indicateurs & audits (5-10 min) :

- Quels indicateurs QSE suivez-vous réellement ? Comment sont-ils utilisés entre deux audits ?
- Avez-vous des exemples de 'conformité de façade' ou au contraire d'améliorations durables ?

Prévention, formation & climat (5-10 min) :

- Formations (sécurité, TMS, environnement) : qu'est-ce qui vous a été utile ou pas ? Pourquoi ?
- Déclarations d'incidents/presque accidents : qu'est-ce qui encourage ou freine la remontée ?

Clôture (3-5 min) :

- Si vous aviez carte blanche, que changeriez-vous à court terme (1 mois) et à moyen terme (6 mois) pour améliorer QSE ?

Relances génériques : 'Qu'est-ce qui vous a fait décider... ?', 'Qui vous a aidé ?', 'Si on observait la scène, qu'est-ce qu'on verrait ?', 'Et quand ça se passe bien, qu'est-ce qui est différent ?'.