

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES



Même si votre CSS utilise tous les trucs de préparation et d'animation de réunions, il est possible que tôt ou tard, vous vous butiez à un problème. C'est alors qu'une bonne technique de résolution de problèmes peut s'avérer utile.

1. Identifiez le problème

D'abord, cernez la nature exacte du problème.

- ◆ Est-ce un problème d'ordre matériel : aménagement des postes de travail, outils, équipements, etc. ?
- ◆ Est-ce un problème d'organisation : planification et organisation du travail, répartition des tâches, etc. ?
- ◆ S'agit-il de relations humaines : divergences d'opinion, comportement, etc. ?

Attaquez-vous d'abord aux problèmes les plus simples pour passer graduellement à ceux qui sont plus complexes.

2. Évaluez le degré de maîtrise

Jusqu'à quel point les membres du CSS maîtrisent-ils le problème ou ont-ils une influence sur celui-ci ?

- ◆ Le CSS possède une maîtrise complète du problème et sa solution relève de sa compétence : choix des équipements de protection, programme de formation et d'information, par exemple.
- ◆ Le CSS n'a pas la pleine maîtrise sur les problèmes, mais il peut exercer son pouvoir de recommandation : modification à un équipement pour le rendre plus sécuritaire, par exemple.
- ◆ Le CSS n'a aucune maîtrise et ne peut exercer d'influence sur un problème : décision d'ordre administratif, aspects touchant aux relations de travail, etc.

3. Formulez le problème

Cernez le problème de façon la plus précise possible.

- ◆ Décrivez en termes clairs la situation qui cause des problèmes. Par exemple : présence de vapeurs de solvant à l'atelier mécanique.
- ◆ Déterminez le but que vous souhaitez atteindre : éliminer les émanations de vapeurs de solvant.
- ◆ Réunissez et classez toutes les informations disponibles sur ce problème : nombre de cas, événements indésirables, état des lieux, etc.
- ◆ Concentrez vos efforts sur les problèmes qui relèvent du CSS. Par exemple, si l'émanation de vapeurs de solvant a une incidence sur la production et sur la santé et la sécurité, concentrez-vous sur ce dernier aspect.

4. Analysez le problème

Faites une analyse en profondeur en vous posant des questions.

- ◆ D'où origine le problème ?
- ◆ Quelles en sont les causes ?
- ◆ Pourquoi est-ce ainsi ?

Travaillez avec des faits concrets et intervenez sur les causes du problème.

5. Cherchez des solutions

Il peut y avoir plusieurs solutions à un problème. Utilisez la technique du remue-méninges (*brain storming*) et notez toutes les idées, même les plus farfelues, sans les juger.

6. Évaluez les solutions

Évaluez toutes les idées exprimées en notant les avantages et les désavantages. Pour chacune, listez les qualités préventives, et tout autre impact, la faisabilité, la stabilité et le coût.

7. Adoptez une solution

Une fois votre analyse terminée, les membres du CSS doivent choisir la solution qui leur apparaît la plus efficace et pratique, bref celle qui procure les meilleurs avantages pour chacune des parties.

8. Implantez la solution

Organisez le travail : objectifs poursuivis, étapes à franchir, tâches à accomplir, moyens requis, etc. Distribuez le travail parmi les membres du CSS et désignez une personne qui sera chargée de suivre l'implantation de la solution dans le cadre du plan d'action en prévention.

9. Évaluez le résultat final

Afin de valider l'efficacité de la solution retenue par le CSS, posez-vous les questions suivantes.

- ◆ La solution a-t-elle été implantée tel que souhaité ?
- ◆ Donne-t-elle les résultats attendus ?
- ◆ La situation s'est-elle améliorée ?
- ◆ Le problème est-il réglé ?