**PROCESSUS DE RÉSOLUTION DE PROBLÈME**

**Consignes d’utilisation**

Le processus de résolution de problème (PRP) consiste à appliquer une méthode en six étapes pour étudier, en équipe, une situation de travail difficile. Avec cet outil, vous cernez l’essentiel du problème et trouvez des solutions. Utilisez le tableau du PRP pour consigner les informations.

1. **Nommer une situation de travail difficile**

Avec votre équipe de travail ou votre comité paritaire, indiquez la situation à analyser.

*Exemple*

|  |
| --- |
| **SITUATION DIFFICILE** |
| Lors de la sieste à la pouponnière, nous soulevons les bébés pour les déposer sur les matelas dans les couchettes. |

1. **Décrire la situation de travail difficile par l’Approche globale**

Pour chacun des éléments de la situation de travail, inspirez-vous des questions de l’aide-mémoire présenté à la dernière page. Complétez les informations en observant ou en simulant la situation ciblée. Faites le portrait le plus détaillé possible de la situation pour bien la comprendre.

1. **Identifier des anomalies**

Repérez les éléments qui peuvent être considérés anormaux parce qu’ils représentent un risque de blessure. Ces éléments sont des cibles possibles de prévention :

* Facteurs de risque liés aux tâches (posture contraignante, soulèvement, répétition, poids soulevé, etc.)
* Personnes (blessure de l’éducatrice, autonomie de l’enfant, etc.)
* Équipement (défectueux, manquant, etc.)
* Environnement (encombré, restreint, etc.)
* Temps (insuffisant, mal planifié, etc.)
* Pratiques organisationnelles (horaire des routines, absence de politiques, etc.)

*Exemple*

|  |
| --- |
| **ANOMALIES IDENTIFIÉES** |
| * Côté de la couchette non rabattable * Soulèvement des enfants * Posture avec le dos penché * Posture avec le dos en torsion * Poupon déposé couché sur le matelas |

1. **Définir l’aspect principal du problème**

Sur quel élément du problème faut-il intervenir, de l’avis de l’équipe, pour améliorer la situation ?

*Exemple*

|  |
| --- |
| **ASPECT PRINCIPAL DU PROBLÈME** |
| Poupon déposé couché sur le matelas |

1. **Rechercher des solutions**

En équipe, faites la liste de toutes les solutions susceptibles de résoudre le problème. Ne vous censurez pas et retenez le point de vue de toutes les personnes.

1. **Choisir les solutions**

Toutes les solutions ne s’équivalent pas, ni du point de vue de la prévention ni en termes de ressources (humaines, financières, matérielles, etc.) à leur consacrer. Comparez-les, faites des essais ou des simulations afin de retenir les solutions appropriées à votre milieu.

Rappelez-vous qu’une bonne solution vise à éliminer les dangers à la source ou à les réduire, à corriger la cause du problème. Elle doit être acceptable, réalisable et compatible avec les besoins du service de garde. Finalement, la solution retenue ne doit surtout pas créer de nouvelles nuisances !

**Références**

1. ASSTSAS. (2018). Processus de résolution de problème. *Fiches Action-Prévention. Pour mieux orienter vos choix en SST*. P. 87-88.

2. Bédard, Sylvie. (2018). Le PRP : indispensable pour y voir plus clair. *Sans Pépins*, *20*(3), P. 4-5. ([asstsas.qc.ca/SP203](file:///\\DSVR\ASSTSAS\Site%20Internet\Site%20Web%202015\DOCUMENTS%20ET%20IMAGES\Documents\Publications\asstsas.qc.ca\SP203)).

3. Bédard, Sylvie. (2018). Quelle mesure préventive choisir ? *Sans Pépins*, *20*(2), 7-9. ([asstsas.qc.ca/SP202](file:///\\DSVR\ASSTSAS\Site%20Internet\Site%20Web%202015\DOCUMENTS%20ET%20IMAGES\Documents\Publications\asstsas.qc.ca\SP202))

**PROCESSUS DE RÉSOLUTION DE PROBLÈME**

**Approche globale**

Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Responsable : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUATION DE TRAVAIL DIFFICILE** | |
|  | |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION** | |
| **Personnes** | **Tâche** |
|  |  |
| **Équipement** | **Environnement** |
|  |  |
| **Temps** | **Pratiques organisationnelle** |
|  |  |

|  |
| --- |
| **ANOMALIES IDENTIFIÉES** |
|  |
| **ASPECT PRINCIPAL DU PROBLÈME** |
|  |
| **RECHERCHE DE SOLUTIONS** |
|  |
| **SOLUTIONS RETENUES** |
|  |

**Aide-mémoire - Approche globale**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION DE TRAVAIL** | |
| **Personnes** | **Tâche** |
| Qui sont les personnes impliquées ?  Combien sont-elles ?  Ont-elles les connaissances requises pour réaliser la tâche adéquatement ?  Les enfants sont-ils impliqués dans la situation ? Lesquels ?  Les personnes impliquées ont-elles des caractéristiques particulières (ex. : expérience, formation) ?  … | Quelle est la tâche à réaliser dans la situation de travail ?  De quelle façon est-elle exécutée ?  Quelles sont les postures utilisées ?  Faut-il soulever des enfants ou des charges ?  Est-ce que la séquence des tâches influe sur la situation de travail ?  La tâche est-elle exigeante mentalement ?  … |
| **Équipement** | **Environnement** |
| Quels sont les équipements utilisés ?  Quelles sont leurs caractéristiques ?  Sont-ils en bon état?  Sont-ils accessibles ?  Sont-ils en nombre suffisant ?  Sont-ils entretenus ?  … | Dans quel environnement se déroule la tâche?  Est-ce que l’aménagement convient à la tâche ?  Est-ce encombré ?  Y a-t-il des escaliers ou de grandes distances à parcourir ?  Est-ce que la température, l’éclairage et le plancher sont adéquats ?  Est-ce qu’il y a beaucoup de bruit ?  … |
| **Temps** | **Pratiques organisationnelles** |
| Est-ce que la tâche doit se dérouler dans un temps précis ?  Le moment de la journée influe-t-il sur la tâche ?  La situation est-elle plus difficile à certaine période de l’année ?  La durée pour réaliser la tâche convient-elle ?  … | Est-ce que certaines règles organisationnelles influent sur la tâche ?  Y a-t-il des contraintes dans l’horaire de travail ?  Est-ce que les objectifs, les rôles et les attentes sont clairs et connus par toutes ?  Est-ce que les politiques et les procédures sont adéquates et répondent aux besoins du milieu ?  … |