

L'indispensable processus de résolution de problème



Sylvie Bédard
sbedard@asstsas.qc.ca

La directrice adjointe et l'éducatrice du comité SST effectuent la tournée des locaux. Elles notent que les marchepieds des tables à langer de la pouponnière et des Lutins (2 ans) sont encombrés de matériel et de jeux de table. Les éducatrices les informent qu'ils ne sont plus utilisés depuis des mois.

Après une discussion en groupe, il devient évident que le problème exige une action plus complexe que celle de libérer les marchepieds. En effet, les éducatrices ont nommé plusieurs raisons pour expliquer leur choix de ne plus les utiliser. Sachant l'importance de cet équipement pour la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) et le nombre de changements de couche quotidiens, l'équipe a convenu de commencer la réflexion chez le groupe des 2 ans.

Le processus de résolution de problème

La nouvelle capsule *À vous de jouer* présente des solutions pour pallier les difficultés associées au changement de couche. Toutefois, au-delà de ces recommandations générales, il importe d'analyser votre situation pour circonscrire les particularités de votre milieu de travail. Cette analyse exige une approche globale qui embrasse tous les aspects : la configuration des locaux, les équipements utilisés, les méthodes de travail, les pratiques organisationnelles, le temps (durée et horaire) attribué à chaque tâche et, bien sûr, les personnes.

Pour réaliser cette analyse en six étapes, utilisez la grille du processus de résolution de problème disponible sur notre site : asstsas.qc.ca/avousdejouer.



Étape 1 : énoncé de la situation difficile

Dans l'exemple présent, la difficulté observée concerne la sous-utilisation du marchepied de la table à langer.

Étape 2 : description de la situation à l'aide du modèle de l'approche globale de l'ASSTSAS

L'encadré suivant présente des exemples d'informations recherchées. Pour les recueillir, vous devez questionner les éducatrices concernées. Il est souvent utile de compléter cette information en observant l'activité ou en la simulant. Une fois cette étape réalisée, vous aurez en main un portrait détaillé de la situation.



QUI SONT LES PERSONNES IMPLIQUÉES ?

- **Éducatrice** : 7 ans d'expérience; elle a parfois des malaises au dos (région lombaire)
- **Enfants** : 8 dont 7 portent des couches jusqu'à la mi-année; ils utilisent rarement le marchepied; ils sont capables de grimper sur le module de motricité

QUELLE EST LA TÂCHE À RÉALISER ?

- **3 à 5 changements de couche** par jour par enfant; les couches contenant des selles sont changées au sol, à genoux avec flexion et torsion du dos; les autres changements s'effectuent en s'asoyant sur un tabouret avec l'enfant debout tout près
- **Le matériel** est préparé à l'avance



QUELS SONT LES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS ?

- **Table à langer** : 120 cm de longueur x 60 cm de largeur x 86 cm de hauteur
- **Marchepied** : au bout de la table, avec une porte et un rail; sur roulettes dont deux directionnelles; difficile à bouger; une attache sert de tige de retenue en haut; 2 poignées latérales accessibles; 4 marches de 12 cm de largeur
- **Chaise à roulettes** : ajustable en hauteur, 6 roues autobloquantes



DANS QUEL ENVIRONNEMENT SE DÉROULE LA TÂCHE ?

- **Bâtiment** construit en 1999
- **Table à langer** face au groupe; évier à hauteur d'adulte à droite, 40 cm de profondeur
- **Produits de désinfection** rangés sur le mur opposé
- **Espace de circulation** de 60 cm quand le marchepied est ouvert, plancher légèrement incliné, tuile brisée devant l'évier
- **Aucun comptoir** pour bricoler ou préparer les repas
- **Local encombré**
- **Rangement des jeux** : l'étagère (30 x 90 cm) est pleine, les jeux sont rangés dans le marchepied



LE TEMPS ALLOUÉ À LA TÂCHE CONVIENT-IL ?

- **Temps insuffisant** pour tirer et pousser le marchepied lors du changement de couche, particulièrement après la collation du matin et au dîner



QUELLES SONT LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES EN SST ?

- **Réunion mensuelle de l'équipe**, 15 minutes (minimum) à l'ordre du jour pour discuter des problèmes de SST
- **Inspections mensuelles** des lieux
- **Absence d'entretien** des équipements
- **Capsules de formation en SST** présentées chaque année

Étape 3 : identification des anomalies

À partir de cette description, cherchez tous les éléments qui peuvent être considérés comme anormaux, parce qu'ils ne respectent pas les attentes ou qu'ils représentent un risque de blessure. Les anomalies devront faire l'objet de mesures de prévention. Dans le cas présent, portez une attention particulière à certains énoncés.

- **Le marchepied difficile à déplacer**, muni de marches étroites, qu'il faut repousser pour fermer la porte et limiter l'accès (équipement)
- **Les postures, les mouvements contraignants et les efforts** lors du changement de couche au sol (tâche)
- **L'espace restreint pour circuler** quand le marchepied est ouvert et l'état du plancher près de la table à langer (environnement)
- **L'absence d'entretien préventif** des équipements (pratiques organisationnelles)
- **La rare participation des enfants** pour utiliser le marchepied et pour se positionner sur la table à langer (personnes)

Étape 4 : définition de l'aspect principal du problème

Une fois les anomalies relevées, cernez l'élément central du problème. Dans le présent exemple, plusieurs anomalies ont été repérées. L'équipe les a examinées, une à la fois, pour déterminer laquelle réglerait le problème. Les difficultés avec le marchepied ont été retenues comme la cause principale : il n'a pas été entretenu depuis longtemps et il doit être réparé avant de l'utiliser à nouveau.



Étape 5 : recherche de solutions

Toujours en équipe, dressez ensuite la liste de toutes les propositions qui pourraient résoudre le problème. Le point de vue de chacune est essentiel. Dans l'exemple présenté, l'équipe a proposé l'achat d'un nouveau marchepied, la réparation des roues, la modification de l'attache de retenue à la table et le remplacement du marchepied par un modèle fixe.

Étape 6 : choix de solutions

Pour bien choisir, il importe de comparer les solutions proposées afin de retenir les plus appropriées au contexte. Toutes les solutions ne s'équivalent pas, ni sur le plan de la prévention ni en fonction des ressources requises (ex. : temps, investissement, complexité).

Un outil d'équipe

Avec cet outil d'analyse, vous pouvez traiter un problème en tenant compte de la complexité de chaque situation. Le fait de procéder en équipe permet l'échange des points de vue de toutes les éducatrices, autant pour faire le tour du sujet que pour rechercher des solutions. Dans notre exemple, ce qui semblait un problème de rangement relevait, en réalité, de l'absence d'entretien du marchepied. Comme quoi il ne faut pas se fier aux apparences! ●

