

# LA COMPRÉHENSION DES SIGNAUX FAIBLES

Ambre BRIZON - Mines Paris, ParisTech

Jean-Luc WYBO - Mines Paris, ParisTech

Marc POUMADÈRE - Institut SYMLOG

Luc GUERRILLOT - Sanofi-aventis

Anne HARDY - Sanofi-aventis



# OBJECTIF DE LA THÈSE

- **Objet d'étude**
  - **La compréhension et la gestion des signaux faibles.**
  
- **But**
  - **Trouver un moyen pour aider les managers à mieux prendre en compte les signaux faibles. Il s'agit d'une sensibilisation aux problématiques HS, cette prise en compte passe par l'amélioration des connaissances, de la circulation de l'information, mais aussi de l'apprentissage, et donc du REX.**



# RAPPEL

- Besoin de donner un cadre: Définition
- Connaître les principales causes des « passages infirmerie »
- Au-delà des soins: Savoir ce qui est détecté
- Connaître les moyens de transmettre l'information... et leur efficacité: Source d'information et Suivi de balize
- Replacer les signaux faibles dans l'activité quotidienne des ateliers
- Quels regards les managers posent sur les signaux faibles



# LA COMPRÉHENSION

- Par rapport à ma définition, quelle compréhension ont les managers des signaux faibles?
- Questionnaire
  - Essentiellement réponses ouvertes
- Public
  - Managers du CoDir et Middle Management
- Actuellement 79 retours

# LES QUESTIONS

- 1<sup>ère</sup> page
  1. Niveau de pression perçue
  2. Classer les sources de pression
    - Production, Qualité, HSE, Autre
  3. Niveau de bien-être
  4. Définition des signaux faibles ou précurseurs
- 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> pages
  - Ma définition
    1. En avez-vous déjà observé (oui/non, si oui lesquels)
    2. Les avez-vous signalé (oui/non, si oui à qui et comment)
    3. Attendez-vous des actions (oui/non, si oui lesquelles)
    4. Y a-t-il eu des actions (oui/non, si oui lesquelles)
    5. Points d'amélioration pour le signalement de ces signaux
    6. Trois exemples typiques de signaux faibles



# QUELQUES RÉSULTATS

## 1. Niveau de pression perçue

Moyenne =3,15 (0 à 5), écart-type=0,91

## 2. Classer les sources de pression

	Production	Qualité	HSE	Autre
Moyenne	2,74	2,64	2,61	2,82
Écart-type	1,10	0,81	1,03	1,09

## 3. Niveau de bien-être

Moyenne=3,45 (0 à 5), écart-type=0,85



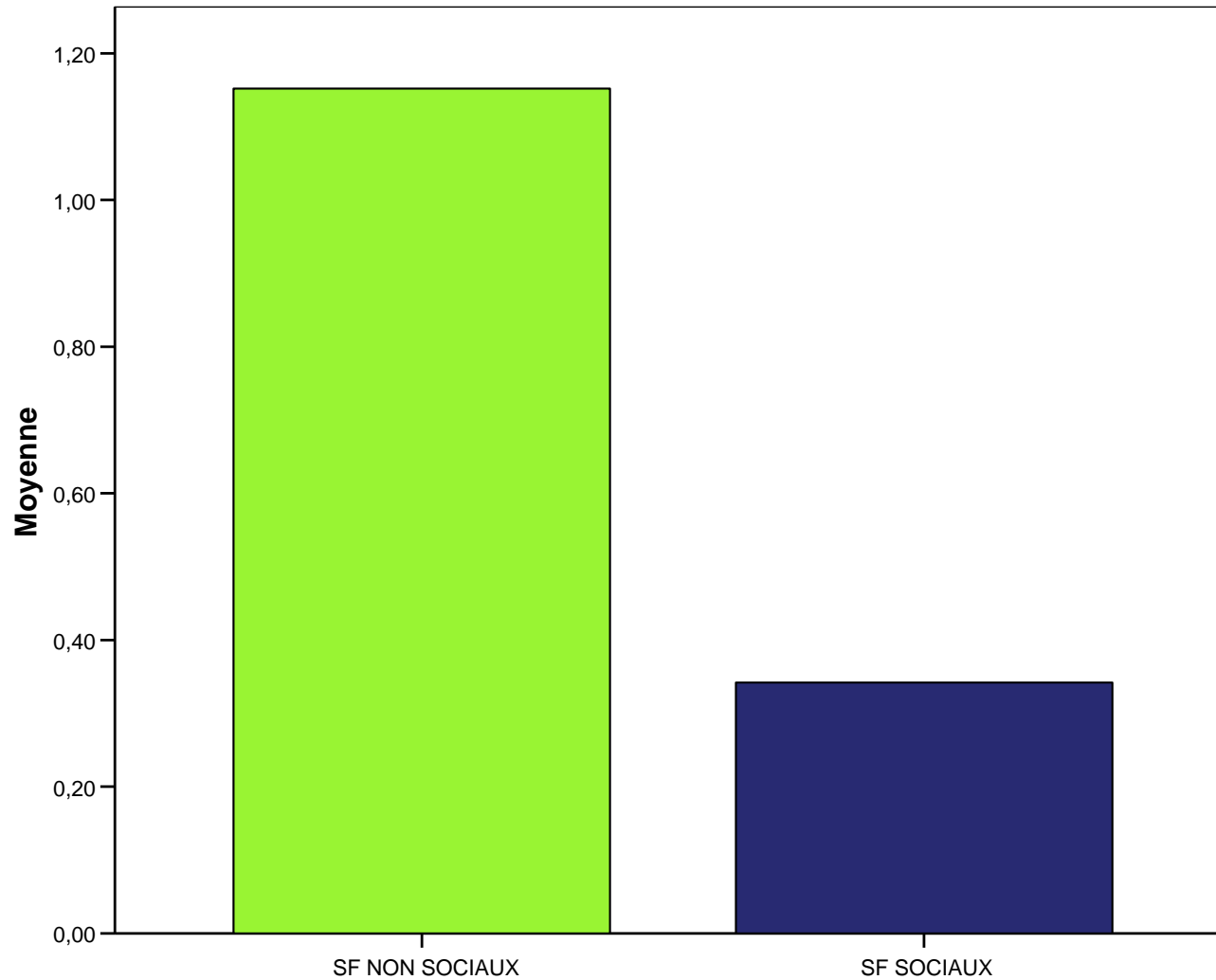
# QUELQUES RÉSULTATS

## 4. Définition des signaux faibles ou précurseurs

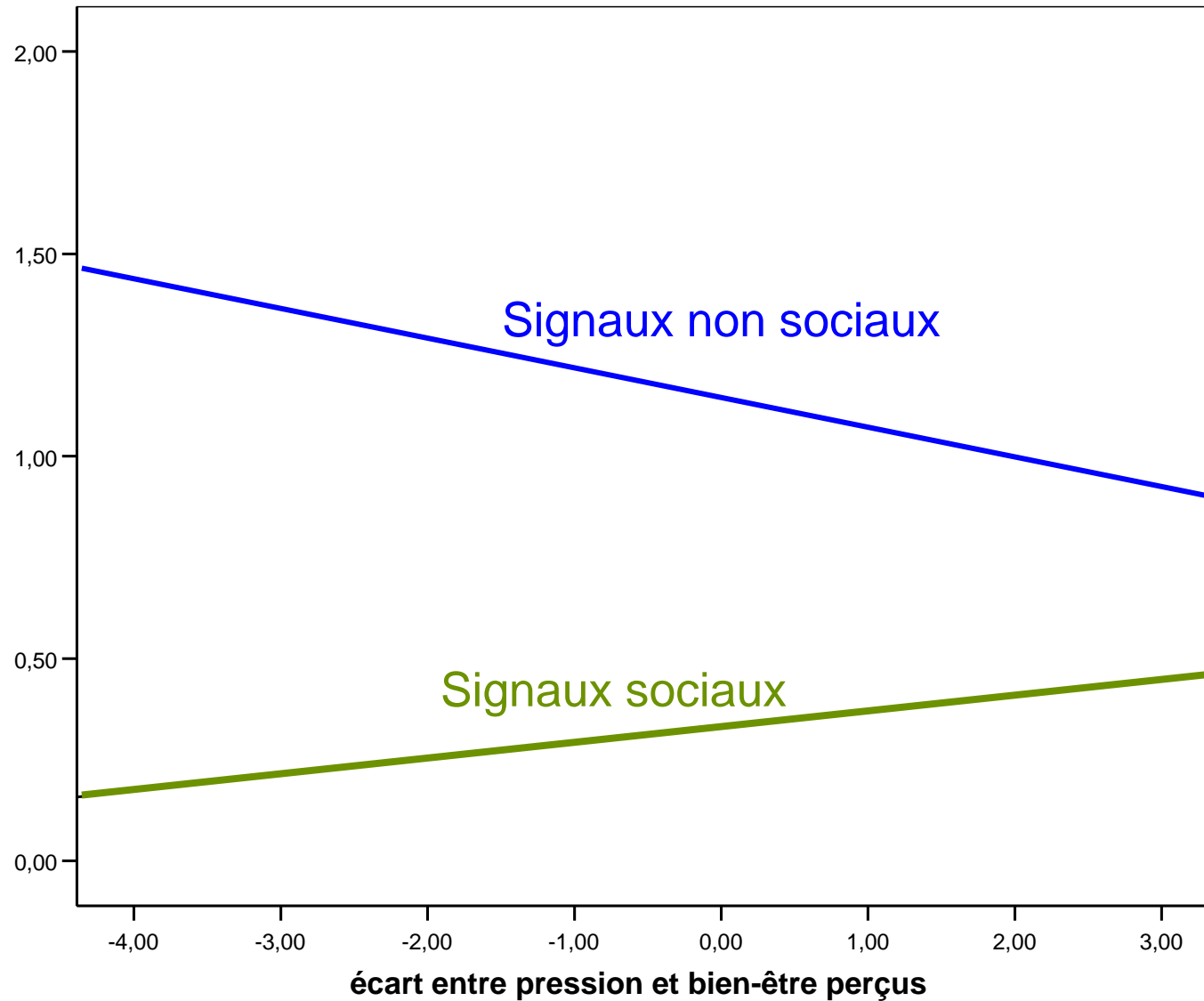
Des idées de signaux, d'effets immédiats, d'effets à long termes, *etc.*

- Qualification du signal: 89%
  - Signal-événement, anomalie-incident, situation, attitude (multiplication des maux, plainte d'un collaborateur), soins, problème matériel (entretien, fuite d'huile, palette cassée), ambiance de travail (stress, désordre, manque de communication), fréquent, *etc.*
- Effets à court termes: 15%
  - Rien, incident, potentiellement grave
- Effets à long termes: 33%
  - Futur événement grave
- Idées sur la gestion (bonne ou mauvaise): 19%
  - Mal ou pas vu, mal ou pas pris en compte, permet d'anticiper
- Autre: 15%
  - Couplé à d'autres événements, dépend du contexte, il y a d'autres signaux non vus, *etc.*

# INFLUENCE DE L'AMBIANCE DE TRAVAIL SUR LE TYPE DE SIGNAUX PERÇUS



# INFLUENCE DE L'AMBIANCE DE TRAVAIL SUR LE TYPE DE SIGNAUX PERÇUS





# RAPPEL

- Besoin de donner un cadre: Définition
- Connaître les principales causes des « passages infirmerie »
- Au-delà des soins: Savoir ce qui est détecté
- Connaître les moyens de transmettre l'information... et leur efficacité: Source d'information et Suivi de balize
- Replacer les signaux faibles dans l'activité quotidienne des ateliers
- Quels regards les manageurs posent sur les signaux faibles
- ... Mais avant tout ça: Entrer sur le terrain!

# PARMI LES MÉTHODES D'OBSERVATION

- Mise en place d'outils de terrain
  - Prise de connaissance des différents terrains
  - Confiance et légitimité auprès des acteurs décisionnaires (ouverture des portes de leurs ateliers)
- Discussions informelles pauses déjeuner ou café
  - Remarques échangées « en particulier », complètent, affirment ou infirment certains points de vue

*Étude de cas: main dans machine en  
mouvement*

