



Édition Spéciale!

LES FACTEURS HUMAINS COÛTENT DES MILLIONS DE DOLLARS AUX MEMBRES DE L'OSBIE

En novembre 1998, lors du séminaire de gestion des risques, David Beal, coordonnateur de la gestion des risques, a ouvert la session plénière en présentant des statistiques liant les facteurs humains aux pertes à l'OSBIE.

Que sont donc les facteurs humains? De façon générale, les facteurs humains (FH) consistent en toute action ou absence d'action d'un individu ou d'un groupe d'individus qui:

- ◆ augmente les risques de sinistre
- ◆ cause directement un sinistre
- ◆ contribue à aggraver un sinistre.

Ces facteurs peuvent être aussi flagrants que consommer du tabac de façon imprudente ou faire fi des règles de sécurité, ou moins apparents comme sous-estimer l'importance de fermer un gicleur durant un incendie afin de minimiser les dégâts causés par l'eau. Ces facteurs sont normalement liés à un manque de compréhension, à une formation inadéquate ou à une mauvaise connaissance des politiques et procédures. Il est habituellement possible de corriger ces facteurs humains en changeant les procédures ou les programmes de formation, sans que cela n'entraîne d'importantes dépenses.

Dans le cadre des programmes d'assurance de l'OSBIE, certains facteurs humains sont propres aux sinistres rapportant à l'assur-

ance automobile, responsabilité civile ou biens. Depuis la création de l'OSBIE en 1987, la société a versé plus de 82 millions de dollars en règlements d'assurance responsabilité civile, provenant de 5 236 demandes pour dommages corporels. Depuis 1990, elle a versé 24 millions de dollars pour des sinistres touchant 1 044 édifices et leur contenu.

Étant donné qu'un facteur humain n'est souvent pas mentionné comme étant à l'origine d'un sinistre dans les catégories de règlement susmentionnées, il n'est pas possible de connaître toute la portée de ces facteurs. Quoi qu'il en soit, en analysant les demandes de règlement et en les comparant avec les renseignements obtenus du Groupement technique des assureurs du Canada (GAT) et du réassureur de biens (la Factory Mutual) quant à l'inspection du site sinistré, nous sommes en mesure de constater que le facteur humain joue un rôle important dans le profil de risque des conseils scolaires, et ce, pour chaque branche d'assurance.

Chaque employé est en fait un gestionnaire des risques, que ce soit dans sa vie privée ou dans son travail. Il identifie les risques qu'il rencontre dans la vie de tous les jours, choisit et applique une stratégie de gestion des risques, puis évalue les effets de ses actions, que ce soit pour se protéger ou pour protéger ses effets personnels. En étant sensibilisés à la façon dont ces étapes s'appliquent également au milieu de



travail, les employés peuvent contribuer à protéger les élèves, l'employeur et eux-mêmes d'un éventuel sinistre.

Savoir, c'est pouvoir. C'est en pensant à ce proverbe que nous consacrons cette édition spéciale de

L'Oracle à la sensibilisation quant à la façon dont deux des caractéristiques d'insouciance humaine des plus communes et le fait de ne pas respecter les procédures causent inutilement des dommages corporels et des sinistres au sein de VOS conseils scolaires.

FACTEURS HUMAINS DE RESPONSABILITÉ CIVILE

Bien qu'elle ne soit pas exhaustive, la liste qui suit comporte des exemples de facteurs humains liés à l'exposition aux sinistres de responsabilité civile:

- insouciance;
- manque de jugement;
- non-respect des politiques et des procédures;
- absence de registre adéquat de l'entretien;
- absence de supervision adéquate;
- manque de motivation.

Ces éléments sont présents tous les jours dans les écoles de l'Ontario. Au cours des 12 dernières années, l'OSBIE a mené plus de deux mille inspections de site par l'entremise du

Groupement technique des assureurs du Canada. Parmi les dix recommandations les plus fréquemment faites aux conseils scolaires, deux sont liées à des coûts de règlement de plus de 16 millions de dollars depuis 1987 et constituent des facteurs humains: le non-respect des procédures d'épandage de sel et de sable et le manque d'entretien et d'inspection des terrains de jeu. Bien qu'elles n'apparaissent pas dans cette liste, les formations techniques constituent un secteur où les facteurs humains sont de plus en plus inquiétants. Depuis 1987, l'OSBIE a versé 1.9 million\$ pour des sinistres d'ateliers en classe, lesquels étaient souvent causés par un facteur humain.



CHUTES – Les procédures d'épandage de sel et de sable

Comment les facteurs humains contribuent-ils aux chutes en hiver?

Un ou plusieurs des facteurs susmentionnés peuvent favoriser, voire causer un tel accident, ou encore aggraver ses conséquences.

Les trois éléments les plus souvent en cause dans ces types de sinistres sont :

(1) Le non-respect des procédures

L'entretien des lieux assurés requiert beaucoup de travail manuel. Les récentes contraintes budgétaires au sein des conseils scolaires entraînent souvent une réduction du personnel, sans toutefois réduire la tâche à exécuter. Ceci peut se traduire par un manque de formation du personnel ou une mauvaise connaissance des politiques et procédures du conseil. En hiver, la prévention de blessures causées par les chutes exige une vérification régulière de l'état des trottoirs, des escaliers et des stationnements de même que la tenue d'un registre d'entretien relativement à l'épandage du sel et du sable, et au déneigement. Une réduction des ressources signifie souvent que les priorités sont confrontées, ce qui résulte en un manque de temps et une tendance à exécuter plus rapidement des procédures pourtant bien définies. En omettant quelques vérifications de l'état des trottoirs, il est possible d'effectuer d'autres tâches, mais il se peut aussi qu'une condition dangereuse se développe et que des blessures s'en suivent.

(2) L'absence de registre

Ce facteur est normalement dû aux contraintes de temps comme au manque d'uniformité des politiques et procédures. De nom-

breux conseils laissent encore la mise au point de telles politiques et procédures entre les mains du personnel de garde de chaque école. Cela signifie que la qualité des procédures de tenue d'un registre peut varier de passable à excellente d'une école à l'autre, et ce, à l'intérieur d'un même conseil scolaire.

Étant donné les compressions budgétaires et la rationalisation des ressources, il y a de fortes chances que la tenue d'un registre adéquat, si elle est laissée à la discrétion de chaque école, ne soit pas perçue comme étant prioritaire. Si on n'accorde aucune importance à cette activité, on consacra le peu de temps qui lui est réservé à une activité qui semble plus importante.

(3) Insouciance ou manque de jugement

Ce facteur est souvent le fruit de la culture de gestion en place dans un conseil scolaire. On dit souvent que la sécurité et la gestion des risques viennent du sommet. Il a été prouvé à maintes reprises que si les administrateurs et les cadres n'appliquent pas les bons principes de sécurité et de gestion des risques, les autres employés ne seront pas portés à le faire d'eux-mêmes. Bien que les attitudes négatives peuvent être causées par les conflits de travail, la majorité d'entre elles proviennent d'un manque d'engagement de la part des administrateurs.

Si l'administration supérieure ne prend pas la gestion des risques au sérieux, cela peut mener à ce que des employés suivent cet exemple et ne donnent pas la priorité à la gestion des risques. Un effort accru de formation et de sensibilisation du personnel, quant aux bonnes procédures de gestion des risques, permettra aux employés

de prendre de meilleures décisions.

FORMATIONS TECHNIQUES

Les principaux facteurs humains en cause dans les accidents qui ont lieu dans les ateliers de débosselage, de mécanique automobile ou de travail du bois sont les suivants :

(1) Le non-respect des procédures

Ceci concerne autant les élèves que les enseignants. La non-utilisation de l'équipement de protection, les bousculades, le non-respect des règles de sécurité et l'utilisation d'équipement défectueux ou qui ne comportent pas de dispositifs de sécurité constituent les causes courantes de blessure chez les élèves. Le démarrage ou le déplacement de véhicules effec-

tués par les élèves est la source d'accidents la plus fréquente dans les ateliers de débosselage et de mécanique automobile.

L'absence de supervision adéquate, l'absence d'inspection régulière de l'équipement, le fait de ne pas verrouiller l'équipement défectueux et le non-respect des procédures de sécurité augmentent le risque de blessure.

(2) L'insouciance

Ce facteur peut être présent tant chez les élèves que chez les enseignants et peut se manifester par un mauvais entretien ménager, une propension à des activités à risque élevé et une insouciance totale des règles de sécurité.

Les laboratoires techniques contiennent de l'équipement dangereux et des matières dangereuses, et on y déplace des véhicules motorisés. L'insouciance vis-à-vis des procédures de sécurité conduit souvent à des blessures.



Ce qui se produit quand un élève ne respecte pas les directives. Le véhicule s'est déplacé vers l'avant, emprisonnant un élève entre la table de travail et le mur, et enfonçant une pièce métallique de la table dans la jambe de l'élève. Trois autres élèves ont subi des blessures quand le véhicule a été mis en marche arrière puis coincé contre le palan.

ENTRETIEN DES TERRAINS DE JEU

De nombreux concepts susmentionnés dans la section sur la prévention des chutes s'appliquent également à l'entretien des terrains de jeu.

En mars 1998, l'Association canadienne de normalisation a formulé la norme CSA-Z614-98 relative à l'équipement des terrains de jeu. Bien qu'ils aient été officialisés à titre de norme en mars 1998, ces principes faisaient partie des lignes directrices officielles depuis 1990.

Les spécifications énoncées dans cette norme constituent les exigences MINIMALES en matière de conception de l'équipement, d'épaisseur de la couverture du terrain, d'inspection et d'entretien, et celles-ci doivent être respectées.

(1) Le non-respect des procédures

On s'attend à ce que les conseils scolaires prennent toutes les mesures nécessaires pour empêcher que les élèves ne se blessent. Chaque année, de tous les rapports d'accident que reçoit l'OSBIE, plus de la moitié sont issus des terrains de jeu. Nombre de blessures sont causées par des chutes sur une surface mal entretenue.

(2) L'absence de registre

Une des exigences énoncées dans la norme relative aux terrains de jeu est de tenir un registre de toutes les activités d'inspection et d'entretien de l'équipement de terrains de jeu. Comme nous l'avons déjà mentionné, les compressions budgétaires et la diminution des ressources auront pour effet de diminuer l'impression de priorité de la tenue d'un registre. Il est cependant nécessaire de tenir un registre de l'entretien et de l'inspection de l'équipement afin de s'assurer que ces tâches soient exécutées de façon adéquate.

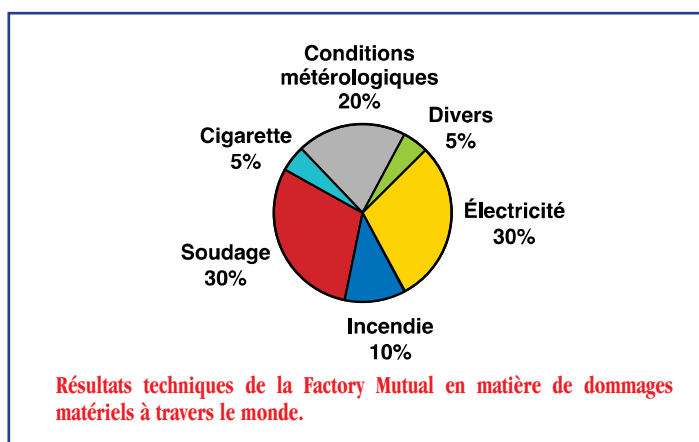
FACTEURS HUMAINS - PROPRIÉTÉ

Il est évident que les facteurs humains causent des situations qui peuvent mener à des blessures corporelles. Nous devons toutefois nous demander s'ils constituent un risque de sinistre ou de dommage envers l'équipement, le matériel et les bâtiments de votre conseil.

La réponse est simple: "Oui." À vrai dire, de nombreux facteurs identifiés comme susceptibles d'augmenter les risques de responsabilité civile sont aussi étroitement liés aux causes les plus courantes de sinistres.



Les dégâts causés par le feu dans une école en novembre 1998. La consommation imprudente de tabac est soupçonnée.



Selon le réassureur de biens de l'OSBIE, la Factory Mutual Insurance, environ 70 % des sinistres qu'il couvre dans le monde entier sont liés à des facteurs humains ou causés par ceux-ci. Le tableau suivant illustre la répartition de ces sinistres selon leur cause :

(1) Conditions météorologiques

La première question qui s'impose consiste à savoir comment un sinistre lié au temps peut être causé par un facteur humain. Le plus souvent, un manque de planification fait qu'un phénomène météorologique passe du statut de simple contrainte temporaire à celui de désastre important.

Les facteurs humains associés aux

sinistres liés au temps ont, pour la plupart, rapport à l'absence de plan d'action en cas d'urgence efficace et, bien entendu, au non-respect d'un tel plan. Ce dernier facteur résulte normalement d'un manque de communication ou de formation, lequel est également un facteur humain.

(2) Cigarette

On attribue environ 5 % des dommages matériels à la consommation imprudente de tabac. Comme des politiques d'interdiction de fumer sont en vigueur dans la plupart des conseils scolaires, il semble que la cigarette ne devrait pas être un problème dans les écoles. Quoi qu'il en soit, comme la photo l'indique, en novembre 1998, la consommation imprudente de tabac a causé d'importants dom-

mages aux biens d'une école. Souvent, les politiques d'interdiction de fumer sont difficiles à faire respecter. Si un cadre ne s'engage pas à faire respecter une telle politique, le risque d'un sinistre causé par la cigarette demeure présent.

(3) Travaux à haute température

Près du tiers des dommages matériels liés à des facteurs humains résultent de procédés de soudage, d'usinage, de battage à chalumeau découvert, d'émoulage et d'étamage. Selon les statistiques de la Factory Mutual, un sinistre causé par le soudage et l'usinage coûte en moyenne 1 400 000 \$, et 50 % des sinistres liés aux travaux à haute température sont causés par un entrepreneur externe. L'absence de système de sécurité éprouvé pour les travaux à haute température ou le non-respect d'un tel système sont les deux facteurs humains qui contribuent le plus à cette importante cause de sinistre.

Tout bâtiment doit être entretenu, ce qui comprend à l'occasion des travaux à haute température. L'existence d'un système d'autorisation de travail à haute température que l'on suit à la lettre est essentielle à la réduction de ce type de sinistres potentiels.

Continuer page 4 ...

(4) Incendies criminels

Selon les statistiques de la Factory Mutual, les incendies criminels représentent environ 10 % des sinistres liés à des facteurs humains. Voici les facteurs humains qui sont en cause :

- procédures inadéquates en matière de sécurité des lieux;
- absence d'un système de contrôle d'accès exigeant que tous les visiteurs signent au moment d'entrer et de sortir des lieux et qu'ils portent une insigne de visiteur durant leur visite.

(5) Électricité

Les facteurs humains derrière les sinistres causés par l'électricité sont souvent liés à la mauvaise qualité des travaux et à l'absence d'entretien préventif. Compte tenu des restrictions budgétaires des écoles et de la réduction des ressources en général, la plupart des travaux mineurs d'électricité sont donnés à du personnel non qualifié et peu d'attention est accordée à l'entretien préventif.

Selon l'Ontario Electrical Code, tous les travaux d'électricité doivent être exécutés par un électricien compétent et détenteur du permis approprié. En outre, un inspecteur certifié doit inspecter les travaux avant de mettre le système en marche. Un organisme tel un conseil scolaire peut s'abonner au service de sécurité continu (CSS) d'Ontario Hydro, lequel permet de faire exécuter tous les travaux d'entretien par un électricien compétent et d'être bien reconnecté. Ontario Hydro effectuera des inspections annuelles de l'entretien pour en assurer la conformité au code susmentionné. Un abonnement au programme CSS constitue une façon efficace et économique d'effectuer l'entretien électrique conformément au Ontario Electrical Code tout en réduisant l'exposition aux blessures et aux dommages matériels.

CONSEILS EN MATIÈRE DE GESTION DES RISQUES DE FACTEURS HUMAINS

Les conseils suivants peuvent vous être utiles dans la réduction de l'exposition aux sinistres liés aux facteurs humains susmentionnés :

Rédiger et exécuter un plan d'action en cas d'urgence qui comprend les éléments suivants :

Le plan prévoit et identifie un coordinateur des situations d'urgence

- L'équipe d'urgence se rencontre au moins deux fois par année

- Le plan spécifie qui doit appeler les pompiers et qui sera chargé de fermer les gicleurs (le cas échéant)

- Le plan spécifie qui doit appeler l'ambulance ou organiser le transport à l'hôpital

- Le plan comprend les procédures relatives aux incendies, aux urgences médicales et aux urgences météorologiques.

Mettre en application le système d'autorisation de travail à haute température de la Factory Mutual ou un système équivalent.

Effectuer des inspections mensuelles de toutes les portes coupe-feu et des extincteurs, et tenir un registre à ce sujet.

Effectuer un entretien ménager constant.

Ne pas entreposer des matières combustibles dans le local des installations mécaniques ni le local de service électrique.

Mettre en application et faire respecter une interdiction

stricte de fumer dans tous les lieux assurés du conseil scolaire.

S'abonner au service de sécurité continu d'Ontario Hydro pour l'entretien électrique.

Pour tous les édifices possédant un système de gicleurs :

- S'assurer que la soupape d'arrêt est à la position "ouvert/open"

- Effectuer une inspection visuelle de soupape de façon hebdomadaire, et tenir un registre à ce sujet

- Effectuer un test des avertisseurs de débit d'eau tous les trois mois, et tenir un registre à ce sujet

- Utiliser le système d'étiquettes rouges de la Factory Mutual pour indiquer dans quelles circonstances les soupapes des gicleurs doivent être fermées

- Soumettre à la Factory Mutual tout nouveau plan de construction, tout changement au niveau de l'occupation ou de la protection contre les incendies avant d'entreprendre quoi que ce soit.

Mettre au point, mettre en application et faire respecter une politique au niveau du conseil scolaire qui exige la conformité à la norme CSA-Z614-98 relativement à l'équipement des terrains de jeu, notamment aux points suivants :

- tous les nouveaux équipements et installations doivent satisfaire la norme

- la surface protectrice doit satisfaire voire excéder la norme

- mettre en place un plan de mise à niveau ou de remplacement systématiques de l'équipement qui ne satisfait pas la norme

- effectuer des programmes d'inspection hebdomadaire, mensuelle et annuelle, et tenir un registre à ce sujet, comme le requiert la norme.

Mettre au point, mettre en application et faire respecter une politique à l'échelle du conseil quant à l'épandage du sable, au déneigement et au déglacage, y compris l'enlèvement des accumulations de neige et de glace sur les toits, et l'inspection fréquente des trottoirs et des voies d'accès. La tenue d'un registre détaillé concernant l'exécution de ces tâches est essentielle.

Mettre au point, mettre en application et faire respecter une politique à l'échelle du conseil quant aux procédures de sécurité pour les programmes de formation technique qui comprend :

- des procédures d'exécution et de tenue de registre concernant l'inspection de l'équipement, le verrouillage de l'équipement défectueux et l'utilisation obligatoire de l'équipement de sécurité

- conserver un certificat des procédures de sécurité signé par chaque étudiant.

Mettre au point, mettre en application et faire respecter un système de contrôle d'accès des visiteurs pour tous les édifices du conseil scolaire.

LE MOT DE LA FIN.....

Peu importe la tâche qu'ils exécutent, les employés doivent disposer d'outils adéquats et d'un bon réseau de soutien afin de bien faire leur travail et de renforcer les buts de votre organisme.

N'oubliez pas que chacun de vos employés est en quelque sorte un gestionnaire des risques. Aidez vos employés à faire leur travail de leur mieux en leur fournissant les outils et le soutien dont ils ont besoin.

GÉREZ LES RISQUES!!!