

VARIABILITÉ DES RÉSULTATS

Dans un système de travail, les résultats d'une même tâche ou d'une même activité varient. Il s'agit d'une caractéristique naturelle du système de travail.

Des ajustements continus sont souvent nécessaires pour faire face à l'imprévisibilité du contexte de travail. Par exemple, les changements liés à l'environnement de travail, à l'équipement, à la main-d'œuvre, aux objectifs, au temps disponible, aux demandes internes et externes et aux pressions peuvent amener les travailleurs à s'adapter.

On ne peut pas rédiger des processus et des procédures pour toutes les situations et conditions possibles. À défaut de recourir à des méthodes de résolution de problèmes adaptatives qui se répercutent sur les résultats, le succès de l'organisation est souvent limité.

Pour en savoir plus sur la variabilité des résultats et les facteurs influant sur le rendement, veuillez consulter le [document Express 16:22 sur les facteurs humains et organisationnels requis pour un rendement optimal des pipelines publié en 2022 par l'Association canadienne de normalisation](#).

D'autres ressources d'apprentissage sur les facteurs humains et organisationnels et la culture de sécurité se trouvent dans le [portail d'apprentissage de la Régie sur la culture de sécurité](#).

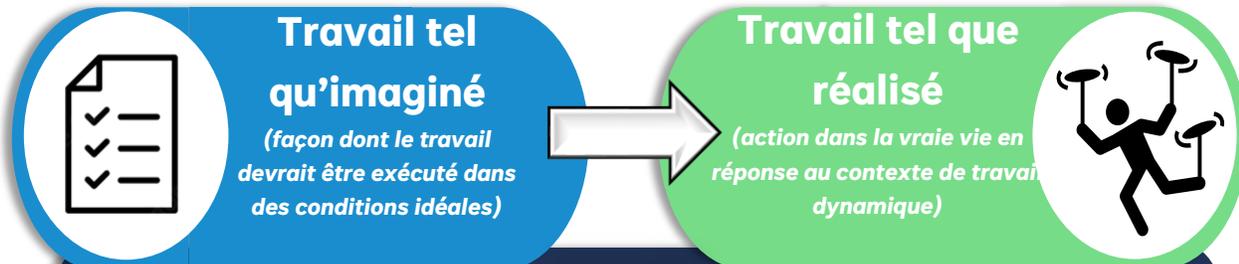
VARIABILITÉ DES RÉSULTATS

Les travailleurs excellent à adapter leurs comportements en fonction des attentes et des résultats souhaités. Ils ont souvent recours à une résolution de problèmes adaptative pour accomplir des tâches, en raison du dynamisme et de l'imprévisibilité du contexte dans lequel le travail est exécuté.

La variabilité des résultats est souvent délibérée, mais elle n'est pas toujours bien prise en considération et gérée pour réduire les conséquences imprévues. Il s'ensuit que de nouveaux risques peuvent apparaître dans le système de travail. Dans d'autres cas, la variabilité délibérée est nouvelle et inattendue. On peut alors l'associer à des problèmes dans le milieu de travail qui sont peu courants ou qui ont été négligés dans le passé. Les employés peuvent alors être forcés d'essayer de mettre fin aux menaces et de corriger les lacunes en temps réel pour que le travail puisse être accompli.



Il importe de connaître la nature et les sources de tous les types de variabilité afin de mieux comprendre le fonctionnement du système et sa tolérance à la variabilité. Cela permet aux organisations de s'attaquer de façon proactive aux problèmes sous-jacents du système et de renforcer leur résilience.



Pour comprendre le travail (et le fonctionnement d'un système de travail), une organisation doit comprendre comment et pourquoi le rendement varie. Se développe ensuite une résilience pour maîtriser la variabilité et les effets négatifs éventuels.

Questions de réflexion

1. À quel moment la variabilité des résultats a-t-elle favorisé le succès au sein de votre organisation? À quel moment la variabilité a-t-elle donné lieu à des effets indésirables? Dans chaque cas, quels changements dans le contexte de travail ont entraîné la variabilité des résultats? Qu'est-ce que ces réflexions vous apprennent sur la résilience de votre organisation?
2. Votre système de travail comporte-t-il un mécanisme de collecte de données sur la variabilité des résultats? Dans la négative, veuillez expliquer pourquoi. Quelles mesures pourriez-vous prendre aujourd'hui pour mieux comprendre la variabilité des résultats et en tirer des leçons?