

Prévention

Été 2016 – Volume 29, n° 2

Publié par la CNESST et l'IRSST
preventionautravail.com

au travail

***Clientèle agressive,
un mal sous-estimé***



Recherche@l'IRSST



**Prise de décision partagée
en réadaptation**

La clef pour favoriser
le déroulement optimal
du processus



DOSSIER

7 CLIENTÈLE AGRESSIVE, UN MAL SOUS-ESTIMÉ

Comme pour n'importe quel danger, la violence du public et de la clientèle doit être analysée et faire l'objet de mesures préventives.



RUBRIQUES

3 MOT DE LA RÉDACTION

En contact avec le public

5 CHERCHEZ L'ERREUR

Horticulture ornementale

15 DROITS ET OBLIGATIONS

La violence envers un travailleur peut devenir accident du travail

32 SANTÉ ET SÉCURITÉ EN IMAGES

33 LES ACCIDENTS NOUS PARLENT

Jet d'eau meurtrier

44 L'ENTREVUE

Christian Dagenais

46 CHERCHEZ L'ERREUR : SOLUTION



ACTUALITÉS

4 VIENT DE PARAÎTRE

6 TOUR DU MONDE EN SST

16 AGENDA D'ICI ET D'AILLEURS

43 EN RACCOURCI

RECHERCHE À L'IRSS

17 PRISE DE DÉCISION PARTAGÉE EN RÉADAPTATION

La clef pour favoriser le déroulement optimal du processus

21 MIEUX MESURER LES DOSES VIBRATOIRES DES OUTILS... POUR MIEUX ESTIMER LES RISQUES POUR LA SANTÉ



23 DÉSÉQUILIBRES ALIMENTAIRES ET TROUBLES DU SOMMEIL

Les méfaits

24 PROBLÈMES DE SST DES POSEURS DE REVÊTEMENTS DE SOL

Les travailleurs d'expérience contribuent à la recherche de solutions

26 LES STRATÉGIES DE TRANSFERT DES CONNAISSANCES ATTEignent-ELLES LA CIBLE ?

28 ACTUALITÉS

REPORTAGES

34 ICI, ON TRAVAILLE AVEC LES IDÉES CLAIRES !

36 CHAUD DEVANT !

38 KABA

La prévention d'abord !

40 MONTER EN TOUTE SÉCURITÉ !

42 LA MALADIE DE LYME

Un nouveau risque pour les travailleurs québécois



Un magazine pour qui, pour quoi ?

Prévention au travail s'adresse à tous ceux et celles qui ont un intérêt ou un rôle à jouer dans le domaine de la santé et de la sécurité du travail.

Son objectif consiste à fournir une information utile pour prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles. Par des exemples de solutions pratiques, de portraits d'entreprises, et par la présentation de résultats de recherches, il vise à encourager la prise en charge et les initiatives de prévention dans tous les milieux de travail.

Été 2016 | Volume 29, n° 2
 preventionatravail.com

Le magazine *Prévention au travail* est publié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST).

**Présidente du conseil d'administration
 et chef de la direction de la CNESST**
 Manuelle Oudar

SECTION CNESST

**Directrice des communications
 et des relations publiques**
 Josée Delisle

**Chef du Service de l'édition et
 des communications numériques**
 Daniel Legault

Rédactrice en chef
 Julie Mélançon

Collaborateurs
 Josée Auclair, Denis Bernier, Mélanie Boivin,
 Pierre Bouchard, Annik Cayouette-Brousseau,
 Ronald DuRepos, Catherine Gauthier, Louise Girard,
 Julie Grenier, Élisabeth Lajoie, Karolane Landry,
 Marie-Josée Legault, Valérie Levée, Nathalie Montreuil,
 Jean-Sébastien Noisieux, Pierre Privé, Guy Sabourin,
 Pascale Scurti, Claire Thivierge, Dorothée Vallée,
 Marie-France Vermette

Révision
 Catherine Mercier

**Direction artistique, production
 et retouche numérique des photos**
 Annie Perreault

SECTION IRSST

Présidente-directrice générale de l'IRSST
 Marie Larue

**Directeur des communications
 et de la valorisation de la recherche**
 Louis Lazure

Rédactrice en chef
 Marjolaine Thibeault

Collaborateurs
 Philippe Béha, Suzanne Blanchet, Pierre Charbonneau,
 Pierre Cloutier, Dominique Desjardins, Jacques Millette,
 Lorraine Pichette, Claire Thivierge, Maura Tomi

**Direction artistique, production
 et retouche numérique des photos**
 Hélène Camirand

Photo de la page couverture
 Shutterstock

Impression
 Imprimeries Transcontinental inc.

Tirage
 27 000 copies

Abonnements
 Abonnez-vous en ligne :
cnesst.gouv.qc.ca/abonnementPAT

© CNESST-IRSST 2016
 La reproduction des textes est autorisée pourvu
 que la source en soit mentionnée et qu'un exemplaire
 nous en soit envoyé :

CNESST
Centre administratif
 1199, rue De Bleury
 Montréal (Québec) H3B 3J1
 Tél. : 514 906-3061
 Téléc. : 514 906-3062
 Site Web : cnesst.gouv.qc.ca

IRSST
 505, boulevard De Maisonneuve Ouest
 Montréal (Québec) H3A 3C2
 Tél. : 514 288-1551
 Téléc. : 514 288-7636
 Site Web : irsst.qc.ca

Dépôt légal
 Bibliothèque et Archives nationales du Québec
 Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec
 ISSN 0840-7355

En contact avec le public

Les professions en contact avec le public sont nombreuses et concernent l'ensemble des secteurs d'activité. Travailler avec le public peut représenter un risque réel de tensions ou d'agressions verbales ou physiques, mais ce risque peut être accentué par une organisation du travail déficiente. Dans les professions qui nécessitent un contact avec le public, certains travailleurs sont plus à risque, comme les policiers, les pompiers, les infirmières, les préposés aux bénéficiaires, les chauffeurs d'autobus et les enseignants. Selon l'INRS en France, tous secteurs confondus, les causes de violence tiennent aux structures mêmes et à l'inadaptation de leur mode de fonctionnement (effectifs insuffisants pour répondre aux demandes, complexité des procédures réglant les transactions, manque de formation des employés, etc.), d'où l'importance pour les entreprises de prendre des mesures de prévention de cette violence, d'adopter une politique contre les comportements agressifs, d'aménager les lieux de travail pour en tenir compte, de donner une formation aux employés, etc. Découvrez notre dossier sur le sujet en page 7.

La réussite d'un traitement thérapeutique repose en grande partie sur la relation de confiance qui s'établit entre le clinicien et le patient, partageant un objectif commun et la même opinion sur la façon d'y parvenir. Si le patient souffre de troubles musculosquelettiques chroniques qui l'empêchent de retourner au travail, les choses peuvent se compliquer du fait que d'autres acteurs clés jouent un rôle dans sa démarche de réadaptation, soit son employeur, son syndicat et son assureur. Des chercheurs ont élaboré une approche décisionnelle consensuelle, centrée sur le patient, qui permet d'agir sur les écarts de perception entre ces principaux acteurs face au processus de réadaptation. C'est l'objet d'un article dans la section « Recherche à l'IRSST ».

On sait que les chercheurs scrutent les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs dans un éventail de secteurs d'activité, en déterminent les causes et élaborent des moyens de les prévenir. Le transfert des connaissances est un concept très présent dans le monde de la recherche, que l'IRSST privilégie pour favoriser l'appropriation des résultats de la recherche par les milieux de travail et les autres utilisateurs visés... Ses effets dans les milieux de travail restent cependant difficiles à démontrer concrètement. L'IRSST a mandaté un chercheur pour étudier la faisabilité d'évaluer les retombées des projets menés dans les centres d'appels d'urgence 9-1-1. Voyez ce qu'il a obtenu comme résultats dans un article dans la section « Recherche à l'IRSST » ainsi qu'une entrevue qu'il accorde sur le transfert des connaissances à la page 44.

La médiation : un service qui favorise la résolution rapide et harmonieuse d'un conflit sur les normes du travail

DC1900-112 • CAPSULE VIDÉO

Cette capsule illustre le déroulement d'une médiation entre un salarié et son employeur. Grâce au soutien d'une médiatrice, Sarah et Jérémie parviennent à établir une communication harmonieuse et à trouver une entente équitable basée sur leurs propres solutions.

Cadenassage et autres méthodes de contrôle des énergies

DC200-1579 • GUIDE

Ce guide se veut un outil d'information pour les employeurs et les travailleurs qui ont à utiliser une méthode de contrôle des énergies tel le cadenassage dans l'exécution de leur travail.



Ensemble, contrôlons le danger. Cadenassons!

DC900-1026 • AFFICHE
FORMAT PDF

Cette affiche présente de l'information aux employeurs et aux travailleurs qui ont à utiliser une méthode de contrôle des énergies comme le cadenassage dans l'exécution de leur travail dans les mines souterraines.



Belmine, n° 44, printemps 2016

DC600-410-44 • JOURNAL

Ce numéro du printemps présente un état de situation dans les mines et les changements récents apportés au Règlement sur la santé et la sécurité du travail dans les mines. Un jeu-questionnaire invite les lecteurs à tester leurs connaissances sur ce règlement. Et finalement, un article évoque la réalité des travailleurs dans une mine de charbon en Bosnie où le travail du mineur est souvent à haut risque.



RÉÉDITIONS

Le programme Pour une maternité sans danger et les indemnités

DC100-1606-07 • PAPILLON

La travailleuse enceinte trouve dans ce papillon des renseignements sur les indemnités auxquelles elle a droit et sur la durée du versement de ces indemnités. On l'informe aussi sur la façon de s'inscrire au Régime québécois d'assurance parentale.

Protocole pour l'administration d'épinéphrine

DC100-489-7 • CARTON

La fiche décrit les signes et les symptômes qui justifient l'administration d'épinéphrine en cas de piqûre d'insecte. On peut y consigner les renseignements à transmettre au technicien ambulancier ou au service médical consulté.

Mode d'emploi du défibrillateur externe automatisé (DEA)

DC100-1149-5 • CARTON

Ce carton, qui peut servir d'aide-mémoire, fournit le mode d'emploi en dix étapes du défibrillateur externe automatisé (DEA).

Premiers secours

DC900-804-11 • AFFICHE

Cette affiche, qu'il convient d'apposer sur les lieux de travail à la vue de la majorité des travailleurs, sert à inscrire les noms des secouristes désignés de l'établissement, l'emplacement des trousse de premiers secours et les différents numéros d'urgence. Elle est accessible pour téléchargement en version PDF interactif ou sur commande en version imprimée.

Formez et supervisez les travailleurs immigrants

DC200-1574-1 • BROCHURE

Cette brochure vise à sensibiliser les employeurs à l'importance de former les travailleurs issus de l'immigration dès leur première journée de travail. On y explique comment intégrer ces travailleurs en toute sécurité dès leur premier jour de travail, planifier l'arrivée du nouvel employé, communiquer efficacement avec lui et le sensibiliser à la prévention. Enfin, on y passe en revue les étapes liées à l'accueil, à la formation et à la supervision.

Pour bien régler et bien aménager un poste de travail informatisé

DC100-1735 • CARTON

Cet aide-mémoire illustre différents éléments dont il faut tenir compte pour bien aménager un poste de travail : réglage de la hauteur de l'assise, accoudoirs, surface de travail, posture des mains, emplacement du moniteur et de la souris, éclairage et organisation du travail.

PAR CHANTAL LAPLANTE

Vous pouvez vous procurer la plupart de ces documents au bureau de la CNESST de votre région.

Vous pouvez également soit les consulter, les télécharger ou les commander à partir du site cnesst.gouv.qc.ca/publications.

Horticulture ornementale

PAR KAROLANE LANDRY

DU MOIS DE MAI À JUIN, C'EST LA PÉRIODE DE PLANTATION DES ANNUELLES POUR LES HORTICULTEURS. BEAU TEMPS, MAUVAIS TEMPS, LES TRAVAILLEURS S'AFFAIENT À EMBELLIR LES JARDINS, ET CE, SOUVENT PLUS DE DIX HEURES PAR JOUR. PLUSIEURS RÈGLES DOIVENT ÊTRE RESPECTÉES POUR ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS. DANS NOTRE SCÉNARIO, LYND A ET MARC-ANDRÉ PLANTENT LES VÉGÉTAUX, TANDIS QUE LUC EFFECTUE LA TAILLE D'UN ARBUSTE. ILS ONT ACCEPTÉ DE JOUER LE JEU ET DE DÉROGER À LEURS HABITUELLES MÉTHODES DE TRAVAIL. POUVEZ-VOUS DIRE QUELLES ERREURS ONT ÉTÉ COMMISES ?

Voir la solution aux pages 46 et 47



Photo : Denis Bernier

Drame des cancers chez Samsung : le groupe présente ses excuses

Le drame des cancers chez Samsung Electronics remonte à 2007, quand le père d'une des employées du groupe a voulu connaître l'origine de la maladie de sa fille, morte d'une leucémie. L'entreprise a tout d'abord réfuté tout lien entre les maladies et les postes occupés. Mais en 2011, face aux nombreux malades et décès, plusieurs membres des familles de victimes ont lancé une action en justice contre Samsung, qui a dû les dédommager. En 2010, la société a reconnu 22 cancers en 13 ans chez ses ouvriers, dont 10 décès, mais selon les chiffres de l'association Sharps, qui défend les salariés de l'industrie des semi-conducteurs, 200 travailleurs auraient contracté la maladie et 70 en seraient décédés. C'est seulement l'année dernière que le groupe a officiellement présenté ses excuses aux victimes et à leurs familles et leur a promis un dédommagement, sans reconnaître toutefois le lien entre les maladies et le travail effectué. « Nous n'avons pas porté l'attention nécessaire à la douleur et aux difficultés des victimes et de leurs familles », a déclaré le directeur général de Samsung. Après de longues négociations entre les ouvriers, des experts et la firme, le géant sud-coréen de l'électronique a décidé de créer un fonds doté de 78 millions d'euros pour indemniser ses salariés atteints d'un cancer ainsi que leurs familles. Ce fonds devrait aussi permettre de financer des recherches et de former des experts pour améliorer les conditions de sécurité au sein des usines.

Source : *Les Carnets du préventeur*, n° 143, sept.-oct. 2015



Nouveau système de classement des inspections

Les États-Unis ont adopté une nouvelle façon de classer les inspections. En effet, plutôt que de simplement compter le nombre d'inspections dans les milieux de travail, les États-Unis accorderont des *enforcement units* en fonction du type d'inspection effectué. Par exemple, une inspection dont on pense qu'elle résultera en une amende d'au moins 100 000 \$ aura plus d'unités, selon le nouveau classement de l'Occupational Safety and Health Administration (OSHA). L'OSHA s'attend à ce que cette nouvelle méthode résulte en l'utilisation accrue de la *General Duty Clause* lors de l'émission des constats d'infraction. En effet, le nouveau système devrait encourager des inspections plus complexes. Celles-ci mènent généralement à des constats pour violations sérieuses qui ne sont pas couvertes par des lois ou des règlements précis. Le nouveau système de classement des inspections tient compte du temps et des ressources nécessaires pour mener les évaluations, c'est pourquoi les inspections complexes se voient attribuer un plus grand nombre d'unités que les inspections qui ne nécessitent pas de ressources supplémentaires. Selon l'OSHA, ce système permettra de mieux cibler des risques comme les risques ergonomiques, car, auparavant, les employeurs pouvaient penser qu'il n'y aurait pas d'inspection sur certains éléments, puisqu'il n'y avait pas de règlement particulier concernant ces risques.

Source : *The memorandum* <http://src.bna.com/69>. (*Occupational Safety and Health Reporter (OSHR)*, November 12, 2015, vol. 45, n° 45, p. 1161)



Approches nordiques pour la prévention de l'invalidité

Le 26 novembre dernier, le Finnish Institute of Occupational Health (FIOH) a tenu à Helsinki, en Finlande, un séminaire sur la prévention de l'invalidité. Lors de ce séminaire, plusieurs approches ont été présentées, dont la modification des horaires de travail, les modifications du travail et les changements législatifs. Cet événement a mis en lumière la recherche faite par le FIOH Disability Research Prevention Centre. Plusieurs experts du domaine ont participé à cette journée. Les présentations ont été faites en collaboration avec des représentants de Norvège et du Danemark, entre autres. Elles sont accessibles sur le site du séminaire :

http://www.ttl.fi/en/news/Pages/Nordic_approach_to_disability_prevention_presentations.aspx



Stratégie 2016-2018 de la HSA

La Health and Safety Authority d'Irlande (HSA) a publié sa stratégie en santé et en sécurité du travail pour 2016-2018. Cette stratégie est un jalon pour réaliser la vision de l'organisme, qui s'étend jusqu'en 2024. L'objectif premier de la HSA est que chaque travailleur revienne sain et sauf à la maison après son travail. En plus de définir la mission et les valeurs de la HSA, la stratégie comporte cinq priorités en ce qui a trait à la santé, à la sécurité, aux risques provenant des produits chimiques, au service d'attestation et à la façon de travailler.

Source : *Strategy Statement 2016-2018*
http://www.hsa.ie/eng/Publications_and_Forms/Publications/Latest_Publications/Strategy_Statement_2016-2018.64978.shortcut.html



Clientèle agressive, un mal sous-estimé

PAR VALÉRIE LEVÉE

A PRIORI, UNE SALLE D'ATTENTE DANS UN BUREAU DE SERVICE N'A RIEN D'UN MILIEU DE TRAVAIL DANGEREUX. CE N'EST PAS UN ESPACE CLOS, LA TEMPÉRATURE Y EST CONFORTABLE, NULLE MACHINE COUPANTE NI AUCUN PRODUIT CHIMIQUE EN VUE. POURTANT, DANS CETTE SALLE, UN CITOYEN PEUT S'ÉNERVER D'ATTENDRE. INSATISFAIT ET EXASPÉRÉ DU SERVICE RENDU, IL S'EN PREND À L'EMPLOYÉ EN MONTANT LE TON, PUIS SECOUE LE COMPTOIR AVANT DE DEVENIR MENAÇANT À L'ÉGARD DU TRAVAILLEUR. IL EST DEVENU DANGEREUX POUR L'EMPLOYÉ ET LES AUTRES CLIENTS. IL N'Y A PAS QUE DANS LES BUREAUX DE SERVICE QUE LE PUBLIC PEUT SE MONTRER DANGEREUX. DANS LES HÔPITAUX, LES CENTRES JEUNESSE, LES AUTOBUS, NOTAMMENT, DES EMPLOYÉS SONT AUSSI EXPOSÉS À LA VIOLENCE DU PUBLIC. COMME POUR N'IMPORTE QUEL DANGER, LA VIOLENCE DU PUBLIC DOIT ÊTRE ANALYSÉE ET FAIRE L'OBJET DE MESURES PRÉVENTIVES, ET LES EMPLOYÉS DOIVENT ÊTRE INFORMÉS ET FORMÉS EN CONSÉQUENCE.

Photo : Shutterstock





Photos : Shutterstock

➤ **Faire une arrestation, en soi, c'est physique. Même si on ne fait que passer les menottes, il y a une proximité physique avec un individu potentiellement agressif.**

➤➤➤ Le meurtre d'un policier par un civil est sans doute la manifestation la plus extrême de la violence exercée par le public à l'égard d'un travailleur. Mais la violence physique, c'est aussi se faire lancer des objets, se faire bousculer, se faire cracher dessus, se faire menacer avec un objet pointu... Quant à la violence verbale, plus fréquente, ce sont des injures, de l'humiliation, de l'intimidation... Une forme de violence plus sournoise, parce que souvent banalisée même si elle assène ses coups à répétition. La violence du public couvre un large spectre et certains milieux de travail y sont plus exposés que d'autres. Un établissement carcéral, un poste de police, un centre jeunesse ou un hôpital psychiatrique hébergent par nature une clientèle ou une patientèle tumultueuse. Un policier qui procède à une arrestation fait souvent face à la violence. Comme le dit Stéphane Guay, directeur du Centre d'étude sur le trauma et de l'équipe Violence au travail selon le sexe et le genre (VISAGE) au Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal (IUSMM), « faire une arrestation, en soi, c'est physique. Même si on ne fait que passer les menottes, il y a une proximité physique avec un individu potentiellement agressif ».

Dans le milieu de la santé, la violence émane parfois de personnes aux apparences trompeusement inoffensives. Pensons aux personnes âgées d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Elles ne voient pas toujours d'un bon œil qu'une infirmière s'immisce dans leur intimité pour leur prodiguer des soins d'hygiène. Certaines résistent, parfois simplement verbalement, en refusant plus ou moins poliment le bain, d'autres en griffant, en tirant les cheveux, voire en mordant. Dans l'aile pédiatrique d'un hôpital, ce sont les enfants qui peuvent se montrer agressifs. « Des enfants font des crises d'agressivité parce qu'ils vivent des

situations douloureuses. Il y a énormément d'expression de la violence dans le réseau de la santé », affirme Jean-François Labrecque, conseiller en prévention à l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).

Dans l'administration municipale, les cols bleus qui sont sur la voie publique ou qui entretiennent les parcs peuvent recevoir des injures. Les signaleurs de chantiers routiers peuvent se faire heurter par des automobilistes mécontents. Les chauffeurs d'autobus peuvent se faire agresser. Même les cols blancs qu'on pourrait croire protégés n'y échappent pas. À la bibliothèque, certains essuient les plaintes des citoyens mécontents de payer une amende. L'inspecteur en bâtiment peut recevoir les injures d'un citoyen furieux de s'être fait refuser un permis de construire. La violence s'exerce même au téléphone de la part de citoyens mécontents du déneigement ou du ramassage des ordures.

Dans les bureaux de service où les citoyens ou des clients viennent déposer une demande, les employés risquent de faire face à un individu mécontent. « Si on lui coupe une allocation, il viendra

confronter l'employé sur la décision prise dans son dossier », illustre Esther Thibault, conseillère en prévention à l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur administration provinciale (APSSAP). La violence s'exerce aussi à l'extérieur des bureaux quand, par exemple, des travailleurs se rendent chez un citoyen ou dans une entreprise. Elle se manifeste même en pleine nature. Un sondage mené par l'équipe VISAGE auprès de 251 agents de la faune montre que 64 % d'entre eux ont subi ou ont été témoins de violence et que 62 % des actes de violence sont commis par des citoyens ou des clients, les autres étant des cas de violence interne dans le milieu de travail.

Une violence pas sans conséquences

Qu'elle soit verbale ou physique, la violence laisse des traces psychologiques. Les travailleurs agressés reverront la scène dans leur tête, feront peut-être des cauchemars, craindront de revivre une autre situation de violence, seront à l'affût des moindres signes annonciateurs de violence. Les travaux de l'équipe VISAGE indiquent par exemple que 31 % des femmes et 34 % des hommes touchés ont des troubles de sommeil et que 49 % des femmes et 33 % des hommes développent de l'hypervigilance. Si les symptômes perdurent, le stress post-traumatique les guette. « Chaque personne a son propre bagage de vie, ajoute Esther Thibault. Si une personne, dans sa vie privée, traverse des moments difficiles, un seul événement suffira à la déstabiliser. Chez d'autres, c'est l'accumulation d'événements violents qui déclenchera les symptômes. » La réponse varie d'un travailleur à l'autre. Et il ne faut pas oublier les témoins qui ont assisté à la scène et vu leur collègue se faire violenter. Eux aussi seront sur leurs gardes et vivront certaines conséquences, tout comme la victime. Stéphane Guay donne l'exemple d'une agente de sécurité battue par un patient

Tous types de violences confondus, les femmes représentent les deux tiers des personnes indemnisées et les professions les plus touchées se trouvent, de loin, dans le domaine de la santé et de l'enseignement, ainsi que parmi les métiers administratifs.

jusqu'à en perdre conscience, le patient continuant d'assener des coups sur la victime inconsciente. « Les témoins se sont dit "ça pourrait m'arriver un jour". Voir une personne inconsciente continuer à se faire frapper, on se demande si elle n'est pas morte », évoque-t-il.

Ces conséquences psychologiques se répercutent sur le travail des victimes. Moins concentrées, elles pourraient être moins productives. Éventuellement, elles pourraient être en arrêt de travail et peut-être changer d'emploi. « Une personne qui a peur des patients a peur de retourner au travail », indique Jean-François Labrecque. « Elle cherchera un travail où elle ne sera plus confrontée à ce problème », ajoute Esther Thibault. Stéphane Guay donne l'exemple des centres jeunesse, où le roulement de personnel est important. Les intervenantes, parfois des jeunes filles dans la vingtaine, encaissent la violence, réalisent qu'elles n'exercent pas ce métier pour se faire malmenier et finissent par quitter leur emploi. Absentéisme et roulement de personnel entraînent une perte de productivité pour l'organisation. « Un employé, il faut le remplacer, avec tous les frais inhérents au remplacement de personnel, les pertes d'expertise, les coûts liés à l'absentéisme », commente Christine Lamarche, conseillère en prévention à l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur affaires municipales (APSAM).

Ampleur et sous-estimation de la violence

La CNESST compile dans ses statistiques les indemnités accordées pour des lésions attribuables à la violence. Sur les 1 891 lésions acceptées en 2014, les deux tiers étaient des cas de violence physique, pour un tiers de violence psychique. Tous types de violences confondus, les femmes représentent les deux tiers des personnes indemnisées et les professions les plus touchées se trouvent, de loin, dans le domaine de la santé et de l'enseignement,

ainsi que parmi les métiers administratifs. Toutefois, ces données combinent la violence interne au milieu de travail et la violence du public. Dans le cas de la violence physique, la source de la violence est facilement identifiable, et il apparaît que près de 95 % des lésions indemnisées résultent de coups portés par la clientèle et le public. Dans le cas de la violence psychique, « il est plus difficile de trouver les causes exactes, car ce type de lésion peut être multifactoriel et un cumul d'événements peut être à l'origine d'une lésion », explique Marie-Josée Gravel, conseillère experte en prévention-inspection à la CNESST, en ajoutant que ces statistiques reflètent les indemnités par la CNESST, mais que « ça ne veut pas dire que c'est le reflet de la réalité dans tous les milieux de travail ».

Par ailleurs, tous les travailleurs ne perçoivent pas pareillement les actes de violence. Pour certains, la violence fait partie du travail au point de la banaliser. « Si un citoyen exprime agressivement son mécontentement au moment par exemple, de payer un constat d'infraction ou son compte de taxes, des employés municipaux pensent que ça fait partie du travail », explique Christine Lamarche. Tout ce qui est du domaine verbal, les gens en parlent moins. « Les travailleurs qui sont victimes de violence sont pris entre leur détresse et l'idée que s'ils ne supportent pas la violence, c'est parce qu'ils ne sont pas faits pour le métier qu'ils ont choisi. Un tabou collectif s'installe.

Autre problème, organisationnel celui-là : « pour déclarer, il faut que les employés sachent qu'ils doivent déclarer et il faut que l'organisation ait mis une procédure de déclaration en place », remarque Christine Lamarche. Et la procédure de déclaration doit être efficace.

Un travail de sensibilisation à faire

La première étape pour endiguer la violence du public est de faire connaître la situation en sortant du tabou et du non-dit par de la sensibilisation à plusieurs niveaux, à commencer par la société. Le public lui-même doit réaliser que la violence qu'il manifeste envers un employé est inappropriée. Si un conducteur est frustré de recevoir un constat, il doit s'en prendre à lui-même, et non au policier qui n'est pas responsable de sa mauvaise conduite ou de son état d'ébriété. De même, dans un point de service, l'employé



► Qu'elle soit verbale ou physique, la violence laisse des traces psychologiques.

qui répond à un citoyen n'est pas responsable de la décision prise dans son dossier, et encore moins responsable de ce que renferme le dossier.

Dans les milieux de travail, « la sensibilisation doit partir de l'employé jusqu'à l'employeur en passant par les cadres intermédiaires », estime Stéphane Guay. Dans ce but, l'équipe VISAGE a créé un outil de sensibilisation accessible sur Internet (violenceautravail.ca). En plus d'informer sur la violence au travail, les milieux à risque et les conséquences, l'outil contient aussi une section jeu-questionnaire pour détruire les mythes et une section interactive qui permet de sensibiliser différents travailleurs à la violence et d'encourager les victimes à s'ouvrir aux collègues et à l'employeur. Parmi les mythes à abattre, on trouve l'idée que la violence fait partie des tâches et que demander de l'aide est une preuve de faiblesse. C'est évidemment faux. « Le message qu'on passe, insiste Christine Lamarche, c'est que ce n'est pas normal de se faire menacer. Ça ne fait pas partie de la description de tâches. » « Si un patient me pince, reprend Jean-François Labrecque, il faut en parler au chef de service ». En haut de l'échelle, « dans les milieux de la santé et de l'enseignement, les employeurs sont conscients de la

problématique. C'est davantage dans les services à la clientèle, et plus particulièrement dans les PME, que les employeurs sont plus ou moins conscients », estime Marie-Josée Gravel. Dans l'administration municipale, « tous les employeurs ne sont pas nécessairement conscients de cette violence », mentionne Christine Lamarche.

Les premiers pas d'une démarche de prévention

La sensibilisation de l'employeur est pourtant indispensable pour obtenir de lui un engagement écrit et explicite de sa volonté à prévenir la violence. Dans la démarche de prévention de la violence au travail préconisée par l'APSAM et inspirée de celle proposée par l'APSSAP, obtenir l'engagement de l'employeur est la première étape. C'est le point de départ pour qu'il fournisse un milieu de travail sécuritaire à ses employés. Il est alors de son devoir d'établir des procédures, de donner des lignes de conduite pour sécuriser le milieu de travail, d'informer les employés des risques de violence et de les former pour gérer ces risques. Mais la situation n'est pas simple. Dans un hôpital ou un établissement d'enseignement, l'employeur a une responsabilité envers les patients ou les étudiants, explique

Marie-Josée Gravel. L'employeur doit prendre en compte la santé et la sécurité des travailleurs, mais doit également tenir compte de ces autres responsabilités dans le choix des moyens de prévention à mettre en place. »

La deuxième étape de la démarche préventive est d'analyser la situation pour savoir où, quand et comment les employés subissent de la violence. S'agit-il de violence verbale ou physique? Le travailleur est-il dans un bureau ou rencontre-t-il un client à domicile? Y a-t-il des moments de la journée ou de l'année plus propices à ces manifestations de violence? Christine Lamarche donne l'exemple des chauffeurs d'autobus, qui peuvent être plus à risque selon les trajets et les heures de passage. De même, dans la période du printemps, où des travaux de rénovation dans les chalets ou les maisons sont souvent planifiés, les demandes de permis augmentent, et avec elles, le risque pour les employés d'être confrontés à un citoyen insatisfait. L'APSAM accompagne les municipalités et les organismes municipaux qui le souhaitent dans cette analyse et un outil en ligne devrait être offert sous peu. Cette analyse permet ensuite de cibler des solutions adaptées aux situations vécues par les employés et de les consigner dans un programme de mesures préventives. Étant donné la diversité des situations de violence, il n'y a pas de solution unique, mais dans tous les cas, les mesures préventives combinent aménagement physique des lieux, organisation du travail et formation des employés.

Aménager les lieux

Normalement, en matière de prévention d'un risque, la première ligne d'action est d'éliminer le danger à la source. Or, on ne peut pas supprimer la clientèle et les citoyens, mais on peut aménager les lieux pour dissuader une personne d'être violente et, le cas échéant, pour contenir cette violence. La première chose à faire est d'éviter que l'environnement soit un élément déclencheur de la violence. Une signalisation déficiente qui fait tourner un citoyen en rond pour accéder à un point de service le prédisposera à la colère. De même, « s'il faut prendre un numéro et attendre son tour, il faut que ce soit clair, que la personne n'ait pas à attendre vingt minutes avant de s'en apercevoir », illustre Esther Thibault. Ensuite, dans une salle d'attente, des affiches peuvent faire prendre conscience



Photos : Shutterstock

➤ Pour déclarer, il faut que les employés sachent qu'ils doivent déclarer et il faut que l'organisation ait mis une procédure de déclaration en place.

aux clients que les employés ne sont pas responsables des décisions prises à leur égard ou du temps d'attente et exprimer clairement que la violence n'est pas tolérée. Mais même ainsi, ça ne suffira pas toujours à calmer une personne exaspérée ; il ne faut donc pas lui donner les moyens de passer à l'acte. Cela signifie de supprimer d'une salle d'attente, d'entrevue ou d'une unité de soins tout objet pouvant servir d'arme ou de projectile et de fixer le mobilier. Il conviendra ensuite de sécuriser le comptoir d'accueil avec une vitre ou en le surélevant afin que le travailleur soit hors d'atteinte. Le travailleur se sentira en sécurité et plus à l'aise dans son interaction avec les clients. Mais une personne vraiment ulcérée pourrait chercher à s'en prendre à d'autres. Il faut alors l'en dissuader en restreignant l'espace de circulation des clients et empêcher l'accès aux couloirs et aux bureaux réservés au personnel seulement. Même les autobus peuvent être aménagés pour réduire le risque de violence.

La prévention, c'est aussi surveiller, dans le comportement d'une personne les signes avant-coureurs de la violence pour pouvoir la désamorcer. Des poings serrés, un débit de mots accéléré, des gestes qui appuient les paroles



► L'aménagement des lieux peut faire la différence. Par exemple, le comptoir d'accueil peut être sécurisé en le surélevant ou en le munissant d'une vitre afin que le travailleur soit hors d'atteinte.

Désamorcer, s'esquiver et appeler à l'aide

La meilleure réponse à une violence latente est de rester poli et d'éviter la confrontation dans le but de désamorcer l'escalade de la violence. « Si une personne arrive en se plaignant d'attendre depuis trois heures et que l'employé répond

travailleur doit cependant savoir se protéger et chercher de l'aide. « Le travailleur doit savoir comment se retirer d'une situation qui peut s'envenimer, par exemple en prétextant avoir besoin d'assistance. Il dispose aussi d'un bouton d'alerte pouvant attirer l'attention de ses collègues de travail, ce qui nécessite des stratégies d'intervention dans le milieu de travail », poursuit Esther Thibault. Il peut prétexter de devoir aller chercher un document ou un conseil auprès d'un collègue pour quitter les lieux et, si la rencontre se déroule dans un bureau fermé, il devra être assis près de la porte pour pouvoir en sortir en premier et ne pas se faire coincer. Des collègues formés pour ce genre de situation au sein de l'équipe pourront au besoin être appelés en renfort. Dans l'éventualité d'un client complètement désorganisé et dangereux, les employés doivent pouvoir intervenir pour assurer leur sécurité, comme en quittant les lieux ou en se réfugiant dans un local sécuritaire en attendant l'arrivée des secours. « Un client qui ne veut pas partir tant qu'il n'a pas eu son chèque, il peut décider de refaire le décor du bureau. Ce qu'il reste à faire est de se placer en sécurité en attendant la police. L'important est d'assurer la sécurité du personnel. Le mobilier, ça se

Normalement, en matière de prévention d'un risque, la première ligne d'action est d'éliminer le danger à la source. Or, on ne peut pas supprimer la clientèle et les citoyens, mais on peut aménager les lieux pour dissuader une personne d'être violente et, le cas échéant, pour contenir cette violence.

témoignent que la personne s'enflamme. « Si un client arrive en bousculant les gens, s'il crie, ça donne des indices d'où il est rendu dans sa crise et de ce que je peux tenter de faire », illustre Esther Thibault. L'inspecteur qui se rend à un domicile doit aussi examiner la situation. « Si plusieurs véhicules sont stationnés et qu'une caisse de bières vides est à l'entrée, ce n'est peut-être pas le moment de rentrer », poursuit Esther Thibault.

“Monsieur, calmez-vous et attendez comme tout le monde”, on contribue à l'escalade. Il vaut mieux reconnaître la longueur de l'attente », illustre Jean-François Labrecque. « On privilégie une stratégie de savoir-être et de communication qui permet aux travailleurs de transiger avec les clients violents », convient également Esther Thibault. Comme il n'est pas toujours possible d'apaiser une personne bouillonnante de colère, le

remplace », décrit Esther Thibault. Il ne faut toutefois pas oublier la sécurité des autres clients.

Le travailleur qui se rend dans une entreprise ou au domicile d'un particulier doit aussi faciliter son évacuation en cas de violence. Il pensera par exemple à se garer près de l'entrée, il laissera ses affaires personnelles dans la voiture et ne prendra que les documents nécessaires. « En arrivant, n'enlevez pas vos bottes. Si vous devez partir à la course, vous avez quelque chose dans les pieds », conseille Esther Thibault.

Toutes ces actions supposent une « dynamique d'équipe », comme l'appelle l'APSSAP, c'est-à-dire une prise en charge collective de la violence au sein de l'équipe de travail. Par exemple, si un employé passe devant un bureau où une entrevue tourne mal, il aidera son collègue mal pris à sortir du bureau sans envenimer la situation. Si un employé doit rencontrer un client qui s'est déjà montré malcommode au téléphone et qu'il craint une rencontre tumultueuse, il préviendra ses collègues et leur demandera de jeter un coup d'œil dans le bureau. « On se rend complice de la sécurité de l'équipe », commente Esther Thibault. Si la rencontre a lieu chez le client, il indiquera à un collègue où il est et l'employeur verra

à mettre en place les mesures pour assurer sa sécurité si celui-ci n'a pas donné de nouvelles dans les délais entendus.

Viser la bonne formation

Évidemment, déceler les signes qu'un comportement violent se prépare et tenter de la juguler ne s'improvise pas. Les employés doivent recevoir une formation et compte tenu de la diversité des situations de violence, la formation doit être adaptée. « Il faut faire une analyse de risques et trouver la formation adéquate en fonction des risques déterminés », explique Marie-Josée Gravel. C'est ce que préconise l'ASSTSAS. Selon le degré d'exposition au risque et le rôle des employés dans une équipe de travail, elle propose un ensemble de formations allant du désamorçage de la crise à la gestion verbale et jusqu'à l'intervention physique. Par exemple, la formation



► Le travailleur qui se rend dans une entreprise ou au domicile d'un particulier doit aussi faciliter son évacuation en cas de violence.

Réactions sécuritaires Alpha apprend à repérer les signes précurseurs de violence et les principes d'intervention verbale pour désamorcer la crise. La formation *Oméga de base* va plus loin en enseignant les méthodes pour se dégager de l'emprise physique d'un patient, et même pour le contrôler si cela s'avérait nécessaire. Selon une étude réalisée par le Centre d'étude sur le trauma de l'IUSMM auprès de 89 employés de l'institution, la formation *Oméga* apporte au personnel soignant une meilleure compréhension de la violence et des techniques pour y faire face. Mieux outillé pour réagir aux situations de violence, il se sent aussi plus confiant.

À l'APSAM, les formations sont données par une formatrice qui intervient dans divers milieux de travail depuis plus de 25 ans. « Elle connaît toutes les clientèles du secteur municipal, les situations auxquelles elles peuvent être exposées, elle a formé du personnel de toutes les catégories d'emplois qu'on dessert à l'APSAM », relate Christine Lamarche. Avant de donner la formation, elle communique avec le milieu de travail pour s'informer des situations vécues par les employés et adapte la formation en proposant des exercices pratiques appropriés. La formation vise entre autres à



► Si une personne se plaint d'avoir attendu pendant des heures, il faut reconnaître la longueur de l'attente et éviter la confrontation.

Photos : Shutterstock

outiller les participants afin qu'ils reconnaissent rapidement les indices d'une situation qui dérape et qu'ils utilisent des stratégies de communication pour réduire la tension avec un client et évitent l'escalade de la violence.

Du côté de de l'APSSAP, les ministères offrent souvent des formations personnalisées et adaptées aux types de relations clients, par exemple intervenir au téléphone, en entrevue ou chez le client. Les formations données visent à reconnaître les comportements de violence chez le client pour définir le niveau approprié d'intervention, et surtout à savoir poser ses limites.

Un suivi indispensable

L'aménagement physique des lieux réduit les risques d'événement violent, mais ne les annihile pas. Les formations donnent aux travailleurs des clés pour prévenir et désamorcer une crise et se protéger d'actes violents, mais ces derniers ont quand même vécu de l'agressivité verbale ou physique. Celle-ci doit être analysée sous toutes les coutures pour en comprendre les causes et les circonstances. « Est-ce qu'un autre aménagement du milieu de travail aurait pu éviter la situation? Est-ce que le travailleur avait les habiletés nécessaires pour transiger avec une clientèle difficile ou agressive? », questionne Marie-Josée Gravel. Toute l'information sur l'événement doit remonter à l'employeur, qui doit s'assurer en retour d'une révision des mesures préventives pour éviter qu'une situation semblable ne se reproduise. Évidemment, si les procédures sont modifiées, il faut en informer le personnel concerné.

La victime et les témoins devront pouvoir bénéficier d'un suivi médical ou psychologique, selon leurs besoins. « Toutes les personnes affectées par la situation doivent être prises en charge, pas seulement la personne victime. Tous ceux qui ont pu subir un choc vivent un stress. Il faut faire un suivi pour les aider à traverser ce qu'ils ont vécu afin qu'ils puissent reprendre leurs fonctions », assure Marie-Josée Gravel. Or, selon une étude de l'équipe VISAGE, les services reçus par le PAE sont insuffisants.

Cette équipe travaille sur une solution différente, que Stéphane Guay appelle l'« approche globale ». Elle commence en amont en préparant le travailleur à l'éventualité d'un épisode de violence et au soutien qu'il recevra le cas échéant. « On prépare le travailleur en

On peut sécuriser une machine, améliorer l'ergonomie d'un poste de travail, mais on ne peut pas supprimer la violence du public. C'est pourquoi il est souhaitable qu'un programme de mesures préventives contre la violence de la clientèle et des citoyens soit mis en place et maintenu à jour.

disant qu'il y a un risque inhérent, explique Stéphane Guay. On fait des efforts pour que ça n'arrive pas, on a modifié les lieux, vous avez une formation *Oméga*, mais si un événement se produit quand même, on vous offre un service de soutien. » Et comme la formation, le soutien doit être adapté.

Après une agression physique grave, la majorité des personnes vivent des réactions temporaires de quelques heures et s'en remettent assez vite. Ceux-là ont seulement besoin du soutien de leur supérieur immédiat, qui doit être sensibilisé et reconnaître la violence subie par son employé. Mais pour quelques personnes, les symptômes comme des *flash-back* ou des cauchemars perdureront pendant les deux premières semaines. De celles-ci,

certaines s'en sortiront et d'autres présenteront un état de stress aigu après quatre semaines, puis le stress post-traumatique s'installera. C'est donc entre la deuxième et la quatrième semaine que la prévention, sous forme de thérapie spécialisée, doit se faire, affirme Stéphane Guay. Il ne faut pas oublier que le stress post-traumatique guette autant la victime que les témoins.

La violence du public n'est pas un danger comme les autres. On peut sécuriser une machine, améliorer l'ergonomie d'un poste de travail, mais on ne peut pas supprimer la violence du public. C'est pourquoi il est souhaitable qu'un programme de mesures préventives contre la violence de la clientèle et des citoyens soit mis en place et maintenu à jour. <<



➤ La victime et les témoins devront pouvoir bénéficier d'un suivi médical ou psychologique, selon leurs besoins.

TROIS ASSOCIATIONS, TROIS APPROCHES COMPLÉMENTAIRES



L'APSAM propose quatre étapes. La première est d'obtenir l'engagement écrit de l'organisation qui détermine sa position par rapport à la violence provenant de la clientèle. La deuxième étape est d'analyser les situations de violence vécues ou pouvant être vécues par les employés de l'organisation pour en déterminer les causes. La troisième étape s'appuie sur cette cartographie pour sélectionner les mesures préventives les plus adaptées.

Ces mesures incluent :

- des lignes directrices et des procédures ;
- des activités d'information et de formation ;
- l'aménagement sécuritaire des lieux ;
- des mesures d'assistance : mesures planifiées et mises en place pour assurer l'assistance immédiate au personnel en cas de besoin ;
- des mesures postévénements : procédure de déclaration et processus d'analyse des événements, soutien au personnel touché, interventions auprès de l'auteur des manifestations de violence.

La quatrième étape consiste à assurer le suivi, le contrôle et l'évaluation des mesures implantées et des activités réalisées dans le but de déterminer si les objectifs de cette démarche préventive ont été atteints et si les résultats obtenus sont ceux désirés.

L'APSSAP privilégie aussi une démarche organisationnelle basée sur l'implantation d'un programme de mesures préventives dans lequel, entre autres, nous trouverons les lignes de conduite comportementale, des mesures de sécurité des lieux, l'engagement de l'organisation à l'égard de la formation de ses employés et de l'assurance d'un suivi adéquat pour chacun des événements. De plus, une dynamique d'équipe est recommandée pour assurer un soutien adéquat dans les milieux de travail lorsque c'est possible. L'employeur doit s'assurer que les employés formés disposent d'un coffre à outils qui leur

permet de reconnaître si un client entre en crise, de savoir comment transiger avec lui et quand et comment faire appel à l'équipe. Parallèlement, la dynamique organisationnelle consiste à aviser les collègues d'une entrevue avec un client difficile et à être attentif au déroulement d'une entrevue problématique menée par un collègue pour l'aider en cas de difficulté.

L'ASSTSAS met l'accent sur le choix d'une formation adaptée aux situations vécues par un employé et à une gestion organisationnelle de la violence. « L'agrément des services de santé prescrit l'adoption d'une politique contre la violence sur quatre axes, dont une concerne la criminalité et l'autre, les comportements de la clientèle, affirme Jean-François Labrecque. Donc, nos établissements n'ont pas vraiment le choix de s'engager. Cependant, une évaluation de la vulnérabilité de chaque secteur est nécessaire pour bien choisir et doser les mesures de prévention et de protection. Les mesures de prévention et de sécurité dans un centre d'hébergement de soins de longue durée pour personnes en grande perte d'autonomie ne seront pas les mêmes qu'à l'urgence de l'hôpital. En centre d'hébergement et de soins de longue durée, on devrait prendre le temps d'étudier les comportements et le caractère du client alors qu'à l'urgence, on se dotera de dispositifs pour rassurer ou faire patienter les clients ou encore les contrôler rapidement si la situation l'exige. Il en est de même pour les compétences du personnel. Si elles varient en fonction du type de clients à accueillir ou à soigner, les formations sur la prévention de la violence qu'on donnera aux travailleurs varieront selon le contexte et leur rôle. L'infirmière qui répond à Info-Santé n'a pas besoin de maîtriser les mêmes techniques de protection que celle qui fait du suivi de santé mentale à domicile. De même, l'infirmière d'Info-Santé n'a pas besoin d'un bouton d'alerte alors que les préposés dans une ressource pour clients à troubles graves de comportement en auront tous un. »



La violence envers un travailleur peut devenir accident du travail

PAR JEAN-SÉBASTIEN NOISEUX, AVOCAT

»»» La violence au travail peut prendre différentes formes, différents aspects. Elle peut provenir d'un collègue, d'un travailleur lorsque l'on est employeur, d'une personne en autorité ou d'une tierce personne. Elle peut être physique, psychique ou à la fois physique et psychique. Elle peut être unique, soit résultant d'un seul acte autonome, ou constituée d'une multitude de gestes qui, par un effet cumulatif, deviennent violence.

Quoique les causes de cette violence puissent être multiples, il importe de savoir que chaque acte de violence peut causer une lésion professionnelle occasionnant pour la victime (le travailleur) des séquelles pouvant être très graves : la violence au travail peut causer un accident du travail. Les deux exemples qui suivent illustrent des situations hypothétiques, mais réalistes,

qui permettent de mieux saisir l'acte « violence » d'un tiers devenant « fait accidentel » pour le travailleur.

Tatiana est infirmière dans un hôpital fort achalandé. Alors qu'elle est de garde à l'urgence, un homme se dirige vers elle. Il est agité et crie. Elle lui demande si elle peut faire quelque chose pour lui et se fait au même moment projeter contre le mur. Lorsqu'elle se relève, elle ressent immédiatement une douleur au dos. Son médecin posera un diagnostic d'entorse lombaire.

Marie-Claude est préposée dans un grand centre commercial. Un matin, peu de temps après l'ouverture des magasins, deux personnes se présentent à elle. Il ne fait pas si froid, mais tous deux portent à la fois une tuque et un long foulard. S'approchant rapidement d'elle, l'un d'eux, le plus menaçant, sort un couteau et lui

demande de l'argent. Elle ne peut rien lui donner, puisqu'elle ne détient pas d'argent. Les deux individus quittent le centre d'achat à la course. Marie-Claude sera transportée en ambulance à l'hôpital le plus proche. Un médecin posera le diagnostic de choc nerveux.

Quand un acte de violence devient-il une lésion professionnelle ? Lorsque les conditions d'admissibilité prévues à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles sont satisfaites.

La loi donne la définition suivante d'un accident du travail¹ :

« Un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle. »²

Reprenons maintenant la définition en intégrant les exemples ; nous arriverons à ce constat : un événement imprévu et soudain (le fait d'être projeté contre le mur et le fait d'être menacé à l'arme blanche) attribuable à toute cause, survenant à une personne (Tatiana et Marie-Claude) par le fait ou à l'occasion de son travail (le fait d'être à l'hôpital et de soigner les patients et le fait d'être à son travail de préposé à l'accueil) et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle (entorse lombaire et choc nerveux).

Parce que la violence peut devenir un accident du travail et causer des lésions professionnelles physiques ou psychiques au travailleur, il importe pour l'employeur, dans les limites prévues à la Loi sur la santé et la sécurité du travail et à ses règlements, « de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur »³, ou dans ce cas-ci, de nos deux travailleuses. <<

1. Il existe également une présomption de lésion professionnelle prévue à l'article 28 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. Cette présomption permet, lorsque les conditions sont remplies, de faciliter la démonstration de l'existence d'une lésion professionnelle pour le travailleur. Seulement, pour illustrer notre propos, nous n'avons volontairement pas traité de ce sujet. Par contre, nous référons le lecteur à la politique 1.02, *L'admissibilité de la lésion professionnelle*, du *Recueil des politiques en matière d'indemnisation et de réadaptation*, qui peut être consulté sur le site Web de la CNESST.

2. Article 2 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, RLRQ, c. A-3.001.

3. Article 51 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ, c. S-2.1.

ÉVÉNEMENTS DE LA CNESST

Remise des Grands Prix SST

25 MAI
(SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU)

13^e Colloque en SST et 12^e remise des Grands Prix SST

1^{er} JUIN (BAIE-COMEAU)
2 JUIN (SEPT-ÎLES)

Remise des Grands Prix SST

16 JUIN (SAINT-JÉRÔME)

Le Grand Rendez-vous SST

1^{er} ET 2 NOVEMBRE
(MONTRÉAL)

 cnesst.gouv.qc.ca

ASSOCIATION PARITAIRE SECTORIELLE, SECTEUR AFFAIRES MUNICIPALES (APSAM)

REGROUPEMENTS RÉGIONAUX :

Laval – Lanaudière – Laurentides

27 AVRIL (SAINT-JÉRÔME)

Saguenay–Lac-Saint-Jean

4 MAI (ALMA)

Mauricie et Centre-du-Québec

18 MAI (BÉCANCOUR)

Chaudière-Appalaches

26 MAI (SCOTT)
31 MAI (MONTMAGNY)

 apsam.com

CENTRE PATRONAL DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC

FORMATIONS :

Déroulement d'une audition au TAT

29 JUIN (MONTRÉAL)

Alcool et drogues au travail : droits et obligations

30 JUIN (MONTRÉAL)
20 JUILLET (MONTRÉAL)

Comprendre et gérer le volet médical en SST

6 JUILLET (MONTRÉAL)

Réunion efficaces du comité de santé et sécurité

7 JUILLET (MONTRÉAL)

Savoir animer des rencontres de sécurité : un « must » pour les superviseurs

12 JUILLET (MONTRÉAL)

Plan d'action du comité santé et sécurité

14 JUILLET (MONTRÉAL)

Comité SST : communiquer et encourager le passage à l'action en SST

21 JUILLET (MONTRÉAL)

 www.centrepatronalsst.qc.ca

ASSOCIATION SECTORIELLE – FABRICATION D'ÉQUIPEMENT DE TRANSPORT ET DE MACHINES (ASFETM)

COLLOQUES :

CADENASSAGE : DU NEUF EN 2016

Le cadenassage a toujours été pertinent, il est désormais obligatoire !

12 MAI (MONTRÉAL)
1^{er} JUIN (SAGUENAY)
2 JUIN (LÉVIS)

LES RISQUES DU MÉTIER DE SOUDEUR

Soudage, coupage et procédés connexes

15 SEPTEMBRE (MONTRÉAL)

FORMATIONS OFFERTES À MONTRÉAL ET À QUÉBEC :

Utilisation sécuritaire de plateformes élévatrices

Utilisation sécuritaire de chariots élévateurs

Utilisation sécuritaire des élingues et des ponts roulants

SIMDUT

Transport des matières dangereuses

FORMATIONS OFFERTES À MONTRÉAL :

Cadenassage


Prévention des chutes et utilisation du harnais

Travail sécuritaire en espace clos

Protection respiratoire


Risques électriques

Sécurité des machines

 asfjetm.com

9th International Scientific Conference on the Prevention of Work-Related Musculoskeletal Disorders (PREMUS 2016)

20 AU 23 JUIN, TORONTO (CANADA)

 eventsforce.net/iwh/frontend/reg/thome.csp?pageID=509&eventID=3

MULTIPRÉVENTION

FORMATIONS OFFERTES DANS PLUSIEURS RÉGIONS DU QUÉBEC :

Utilisation sécuritaire des plateformes élévatrices

Le cariste et la prévention des accidents du travail (formation théorique)

SIMDUT 2015

Utilisation sécuritaire des ponts roulants et des palans (formation théorique)

Le transpalette électrique

La sécurité liée à l'électricité

Implantation d'un programme de cadenassage


CONFÉRENCES :

La perception du risque

11 MAI (MONTRÉAL)
23 MAI (SHERBROOKE)
31 MAI (SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU)

Des solutions de rechange au cadenassage ? Attention !

12 MAI (LAVAL)

 multiprevention.org



PRISE DE DÉCISION PARTAGÉE EN RÉADAPTATION

La clef pour favoriser le déroulement optimal du processus

La réussite d'un traitement thérapeutique repose en grande partie sur la relation de confiance qui s'établit entre le clinicien et le patient, laquelle est grandement favorisée s'ils partagent un objectif commun et la même opinion sur la façon d'y parvenir.

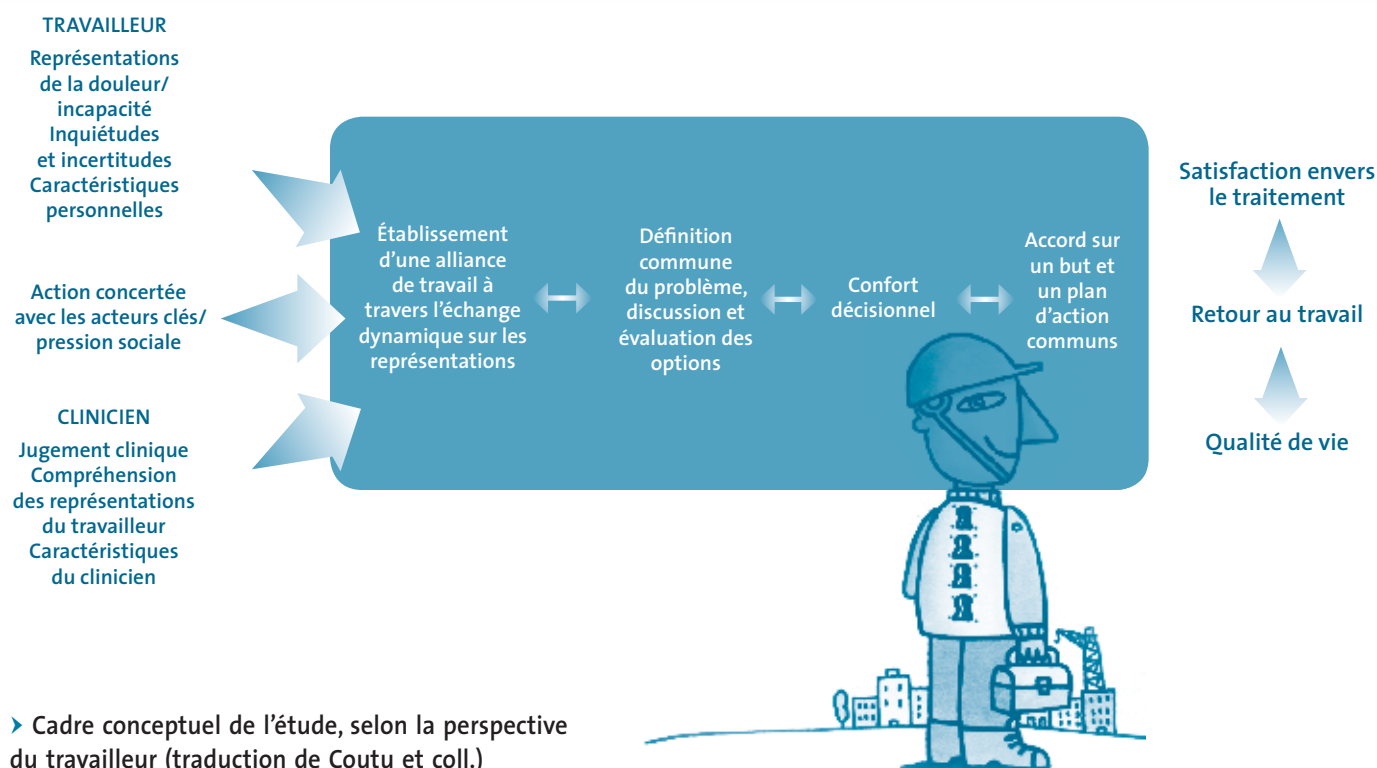
» Si le patient est un travailleur souffrant d'un trouble musculosquelettique (TMS) persistant qui l'empêche de retourner en emploi, la situation peut se compliquer du fait que d'autres acteurs clés jouent un rôle dans sa démarche de réadaptation, soit son employeur, son syndicat et son assureur. Il s'agit d'un enjeu de taille. À titre d'exemple, en 2007-2008 seulement, près de 230 000 travailleurs se sont absents de leur poste en raison de TMS. Quelque 10 à 15 % d'entre eux ont eu de la difficulté à retourner au travail. Ces absences occasionnent des coûts économiques et sociaux considérables, de là l'importance que toutes les parties prenantes s'entendent sur les décisions susceptibles de mener au but ultime, soit un sain retour en emploi. Sous la direction de la psychologue Marie-France Coutu, professeure titulaire et directrice du microprogramme en gestion de l'invalidité à l'École de réadaptation de l'Université de Sherbrooke, une équipe de chercheurs a élaboré une approche décisionnelle consensuelle, centrée sur le travailleur, qui permet d'agir sur les écarts de perceptions entre les principaux acteurs face au processus de réadaptation. Le rapport intitulé *Développement et implantation d'un programme de décision partagée entre l'ergothérapeute et le travailleur ayant une incapacité au travail due à un trouble musculosquelettique persistant – Perspective des acteurs en réadaptation*, présente le fruit de son étude.

S'entendre dès la case départ

Comment expliquer les différends qui peuvent survenir entre les acteurs, notamment le clinicien et le travailleur ? « C'est une réalité complexe, reconnaît Marie-France Coutu. Parfois, le travailleur n'arrive pas à formuler précisément sa problématique. Dans d'autres cas, le clinicien expérimenté peut penser *a priori*

qu'il la comprend, que c'est un cas assez typique. Il tiendra alors moins compte des particularités du travailleur, et ce, dans un contexte où il faut être de plus en plus efficace rapidement. » S'ils entreprennent la réadaptation au travail en partant de points de vue éloignés, leurs attentes respectives pourront différer, tout comme leur appréciation de l'efficacité du traitement, ce que la chercheuse illustre ainsi : « Si l'attente du travailleur est d'éliminer sa douleur et qu'on lui propose des modalités pour augmenter sa tolérance à cette douleur, il ressentira toujours sa douleur. Voyant qu'il la tolère mieux, le clinicien pourra juger que le programme est efficace, alors que le travailleur pensera le contraire. Tandis que celui-ci cherche à réduire ses symptômes, sinon à les éliminer, à préserver sa sécurité financière, son intégrité physique et psychologique ainsi que son lien d'emploi, les autres acteurs en cause peuvent avoir des intérêts divergents : l'employeur souhaite maintenir la viabilité de son établissement et garder son employé au travail ; le syndicat vise à protéger les droits et la qualité de vie du travailleur ; l'assureur compte sur le retour en emploi prompt et durable de ce dernier pour limiter ses débours ; et enfin, le clinicien désire à la fois améliorer la santé du travailleur et assurer la situation financière de sa clinique, s'il exerce dans un établissement privé. »

Pour concilier ces différentes optiques, le programme de prise de décision partagée (PDP) que les chercheurs ont mis au point propose une procédure détaillée qui concilie les contraintes des acteurs clés, afin de parvenir à un accord mutuel sur le but de la réadaptation au travail. « Cette approche amène les cliniciens à systématiser la démarche, pour favoriser une compréhension commune dans le but de fixer des objectifs et pour que rien ne soit oublié en cours de route », note Marie-France Coutu.



Soucieux d'assurer la crédibilité et l'utilité du programme de PDP, les chercheurs ont d'abord défini des objectifs auxquels se rattachent des activités et des indicateurs d'implantation, selon des écrits scientifiques et la collaboration de cliniciens. Ils ont ensuite fait valider ces objectifs par les quatre principaux groupes d'acteurs clés (employeurs, syndicats, assureurs, travailleurs). « Nous voulions voir si le programme tiendrait la route et nous assurer qu'il respectait la réalité de chacun des acteurs avant d'en faire l'implantation », affirme Marie-France Coutu.

Le programme de PDP comporte trois éléments fondamentaux :

1. établir et maintenir une alliance, soit l'aspect relationnel du clinicien avec le travailleur, mais aussi avec les autres acteurs ;
2. engager le processus de délibération pour soutenir le travailleur dans sa propre prise de décision ;
3. planter la décision.

De la décision à l'action

Selon la chercheuse principale, le suivi de l'implantation de la décision est un des éléments novateurs de cette étude : « La prise de décision partagée dans le domaine de la santé se fait souvent pour des décisions très ponctuelles, après un test de dépistage, par exemple. » Dans le cas d'un programme de réadaptation au travail, le travailleur doit prendre une décision au départ, mais il pourra aussi devoir la reconsidérer ou en prendre d'autres en cours de route. Le processus devait donc inclure des étapes de suivi des effets des options choisies à l'origine pour que chacun des acteurs puisse rajuster le tir en cas d'imprévus ou d'embûches. Des difficultés qui se seraient manifestées plus tard dans le parcours – parfois trop tard – ressortent alors plus tôt. Si cela se produit, les cliniciens peuvent reprendre le processus de prise de décision en fonction des contraintes des acteurs pour trouver ensemble des solutions créatives et les aborder promptement, au bénéfice du travailleur qui se sent ainsi mieux accompagné, ce qui facilite le bon déroulement de la suite de sa réadaptation au travail.

Les cliniciens ont globalement jugé le programme de façon favorable. Notons d'ailleurs que, constatant qu'il produisait des résultats intéressants, certains des centres de réadaptation participants l'ont non seulement maintenu une fois la recherche terminée, mais l'ont élargi à l'ensemble de leur pratique.

Transférer et exporter

Lors de l'implantation du programme de PDP, les activités que les cliniciens ont réalisées avec le travailleur ont été implantées à un très bon degré. Par contre, celles qui nécessitent l'implication des autres acteurs ont démontré un taux d'implantation variable. « Quand on ouvre sur les autres acteurs et qu'on regarde toute la complexité de la réadaptation, on voit que si tous s'entendent sur ce qu'est le problème et sur la façon de le régler, le retour au travail sera facilité », note Marie-France Coutu. La chercheuse reconnaît toutefois que le programme n'est pas une panacée et que dans certains cas, il s'avère impossible d'en arriver à une compréhension et à un objectif communs aux acteurs clés. Lorsque les obstacles sont de mineurs à modérés, les contourner et y trouver des solutions créatives s'avère souvent faisable. Par contre, les obstacles



Description des participants

Le recrutement s'est échelonné de mai 2011 à novembre 2012. Un total de 51 personnes a été contacté pour participer aux groupes de discussion. De ce nombre, 39 ont rempli le questionnaire ; 38 ont assisté aux groupes de discussion.

Des représentants de trois syndicats différents ont été rencontrés. Des entrevues individuelles des travailleurs ont été effectuées lorsque ceux-ci étaient aux prises avec des difficultés de déplacement ou encore en raison de conflits d'horaire. Étant donné leurs rôles et contextes de travail différents, le groupe des employeurs a été scindé en deux, soit un groupe de personnes des ressources humaines, des services ou bureau de santé et un autre comprenant les supérieurs immédiats.

Après discussion avec des informateurs clés représentant les assureurs, ceux-ci ont suggéré de former des groupes différents parce que les procédures et les régimes d'assurance peuvent varier d'un établissement à l'autre. Par conséquent, trois groupes d'assureurs ont été constitués, le premier comptant des représentants de la CNESST, le deuxième, des représentants de la SAAQ et le troisième, des représentants de différents assureurs privés.



Photo Pierre Cloutier, IRSST

► En déterminant les modalités de leur retour et le choix de leur traitement avec l'ergothérapeute, les travailleurs ont l'occasion d'établir un programme de retour au travail qui respecte leurs capacités et leurs préférences.

majeurs, comme l'impossibilité d'établir un contact avec l'employeur, mineront le processus de PDP. Ultimement, sur 39 cas, 14 ne se sont pas soldés par un retour au travail. Toutefois, dans 11 d'entre eux, les travailleurs ont dit ne pas éprouver de regret face à la décision relative à cet objectif. « Cela signifie, dit la chercheuse, que s'ils souhaitent retourner au travail et que cela ne s'est pas produit, leur détresse n'a au moins pas été exacerbée. » Elle signale cependant qu'il est important de consulter les travailleurs lorsqu'on souhaite apporter des modifications aux options qu'on leur a suggérées au point de départ, car négliger de le faire pourrait générer du regret décisionnel et risquer d'amplifier leur souffrance, ce qui a été observé dans quelques cas.

L'équipe de recherche voudrait maintenant colliger les outils conçus pour les besoins de l'étude dans un guide convivial, pour ensuite évaluer l'efficacité du programme de PDP, dont le rapport coûts-bénéfices. Elle marque déjà des points dans le transfert sur le terrain des résultats de cette activité, ce dont témoignent la promotion de la formation que fait l'Ordre des ergothérapeutes et l'intérêt que manifestent d'autres professionnels de la santé, comme le constate Marie-France

Coutu : « C'était un projet de transfert de connaissances intégré et les cliniciens et acteurs clés ont été au cœur de la démarche du début à la fin. » Qui plus est, il s'avère que des modifications légères du PDP permettraient d'appliquer cette approche consensuelle à d'autres problématiques, dont les troubles de santé mentale, ce qui favoriserait l'issue satisfaisante de certains problèmes menant à l'incapacité au travail. <<

CLAIRE THIVIERGE

Pour en savoir plus

COUTU, Marie-France, France LÉGARÉ, Marie-José DURAND, Marc CORBIÈRE, Dawn STACEY, Lesley BAINBRIDGE, Marie-Élise LABRECQUE. *Programme de prise de décision entre l'ergothérapeute et le travailleur ayant une incapacité due à un trouble musculosquelettique persistant – Perspective des acteurs en réadaptation*, Rapport R-896, 101 pages.

irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100853/n/prise-decision-ergotherapeute-travailleur-incapacite-trouble-musculosquelettique-persistant

MIEUX MESURER LES DOSES VIBRATOIRES DES OUTILS...

pour mieux estimer les risques pour la santé

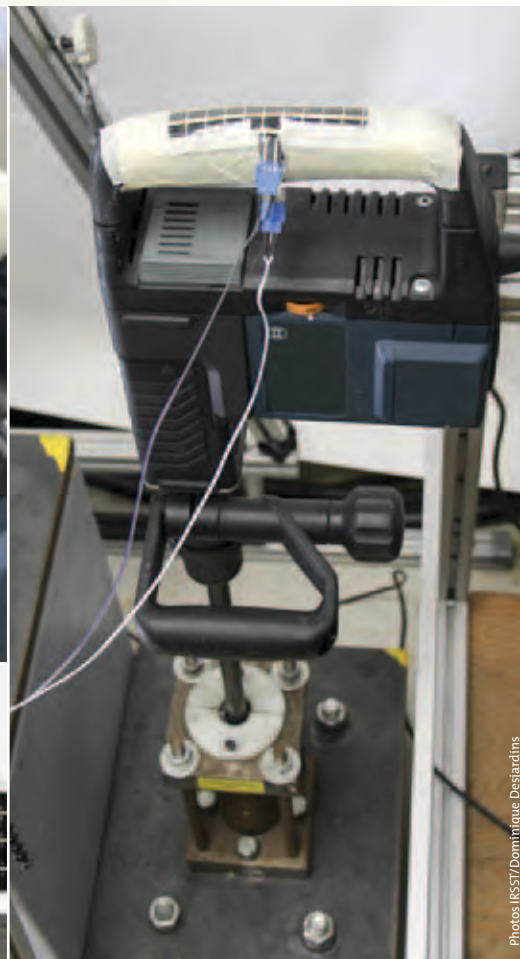
» L'utilisation d'outils vibrants comporte plusieurs risques pour la santé. Douleurs, sensations de froid, picotements, blanchissement des doigts, perte de sensibilité tactile et de force de préhension. Les troubles se manifestent graduellement, en fonction de l'exposition; c'est le syndrome des vibrations main-bras. Les vibrations ont des effets sur la circulation sanguine (syndrome de Raynaud) et sur le système nerveux, et peuvent aussi provoquer ou amplifier divers troubles musculosquelettiques. Pour contrer ces effets, il faut d'abord pouvoir les mesurer. Des chercheurs y travaillent.

Mesure des doses vibratoires et normalisation

À l'heure actuelle, pour des raisons pratiques, la plupart des autorités réglementaires et des organismes de normalisation, comme l'Organisation internationale de normalisation (ISO), utilisent la mesure de l'accélération au niveau de la poignée de l'outil pour évaluer l'exposition aux vibrations. En effet, des études ont démontré que l'importance des effets sur la santé était liée à l'accélération des vibrations, exprimée en mètre par seconde carrée (m/s^2). Une pondération fréquentielle de l'accélération tient compte du fait que la sensibilité de la main humaine aux vibrations varie selon la fréquence du mouvement oscillatoire.

Ainsi, pour évaluer l'exposition aux vibrations transmises par la main, la norme ISO 5349-1 fournit des indications liées au calcul de l'accélération pondérée ainsi qu'à la durée d'exposition quotidienne.

« Or, explique Pierre Marcotte, chercheur à l'IRSST, la norme ne tient pas compte des forces de préhension et de poussée exercées par le travailleur sur la poignée, même s'il est maintenant établi scientifiquement que les forces appliquées sur la poignée d'un outil vibrant augmentent l'absorption de l'énergie vibratoire par le système main-bras. La norme n'a pas suivi, car il n'existait encore aucun système pratique et économique pour réaliser cette mesure sur le terrain. »



Photos IRSST/Dominique Desjardins

» L'équipe de recherche souhaite élaborer un système peu coûteux pour mesurer les forces statiques et dynamiques qui s'exercent entre la main et la poignée, lorsqu'on utilise des outils vibrants, en fonction du type d'outil, de la posture de l'opérateur et de ses habitudes de travail.

En collaboration avec un professeur de l'Université Concordia, Subhash Rakheja, Pierre Marcotte travaille à pallier ce manque important dans l'estimation des doses vibratoires et des risques pour la santé. Membre du Comité canadien consultatif ISO/TC 108/SC 4 : *Exposition des individus aux vibrations et chocs mécaniques*, il souhaite améliorer les normes en la matière. Il cherche surtout à mieux estimer les risques auxquels s'exposent les travailleurs, en situation réelle de travail, afin de préserver leur santé.

Un système simple, fiable, abordable

Les chercheurs ont d'abord testé des capteurs constitués de résistances sensibles à la pression enchâssées entre deux minces couches de polymère (voir les photos). Leur flexibilité et leur faible coût les rendent particulièrement attrayants pour la conception d'un système de mesure des forces de couplage (poussée et préhension) à l'interface main-poignée, dans des conditions de travail réelles. Installés à l'endroit où la paume et les

doigts touchent la poignée d'un outil, les capteurs transforment la force exercée en un signal électrique par un circuit de conditionnement que l'équipe de recherche a conçu. Le capteur de la paume mesure principalement la force de poussée que le travailleur exerce sur l'outil, tandis que celui des doigts capte la force de préhension.

Le circuit de conditionnement permet également de mesurer la force dynamique (que génèrent les vibrations) appliquée à la main. Le système peut ainsi tenir simultanément compte des forces statiques (poussée et préhension) et dynamiques (vibrations) transmises à la main. Associée à la mesure de l'accélération au niveau de la poignée, la force dynamique permet d'évaluer l'impédance mécanique du système main-bras. Cette impédance quantifie la résistance qu'oppose le système main-bras au mouvement vibratoire que lui impose l'outil vibrant.

Des résultats probants

« Nous avons réussi à concevoir un système simple, fiable et peu coûteux pour évaluer la réponse biodynamique du système main-bras aux vibrations, une mesure qui se trouve véritablement reliée à l'absorption de l'énergie vibratoire par la main. Nous avons aussi validé son fonctionnement sur un outil à percussion, pour vérifier que le capteur fonctionnait même lorsqu'il y a des chocs. »

Le système a été soigneusement calibré et testé en plusieurs étapes et à divers degrés de validation, avec différents utilisateurs : en modes statique et dynamique, à l'aide de poignées instrumentées de formes et de tailles différentes, ainsi qu'à l'aide d'un outil à percussion (marteau burineur). Les résultats sont probants.

Le système que l'équipe de recherche a conçu fournit de bonnes estimations, dans des conditions représentatives du travail. Il faut toutefois étalonner correctement chaque capteur, en fonction de l'utilisateur et de l'outil, avant de procéder aux mesures. Cela ne constitue pas en soi une limitation, puisque les chercheurs ont trouvé une méthode

d'étalonnage facile et rapide sur le terrain : l'utilisateur se tient debout sur un pèse-personne et applique subseqüemment plusieurs forces de poussées sur l'outil (vers le bas). Le signal électrique correspondant à ces différentes forces (au capteur de la paume) est alors enregistré. De même, pour calibrer l'autre capteur (celui des doigts), le sujet serre la poignée, sans appliquer de force de poussée.

Retombées

Les chercheurs ont communiqué les résultats de leur étude sous forme d'articles scientifiques, parus dans des revues internationales et les ont également présentés à des colloques internationaux.

Bien que l'importance de tenir compte des forces de couplage pour quantifier l'exposition aux vibrations main-bras soit largement reconnue, la mesure de ces forces n'avait auparavant produit que des résultats limités. Cela s'explique essentiellement par l'absence de systèmes de mesure fiables, surtout sur le terrain. Une étude de la Communauté européenne (CE), nommée VIBTOOL, constitue sans doute l'initiative la plus poussée en ce sens. Des chercheurs européens ont examiné la faisabilité d'un système de capteurs capacitifs pour mesurer les forces de couplage. Toutefois, son coût prohibitif, la fragilité des capteurs et la complexité d'acquisition et de traitement des données compliqueraient son utilisation *in situ*.

Un prototype à mettre au point

Pierre Marcotte aimerait donc poursuivre le perfectionnement du système et cherche des collaborateurs, notamment pour réaliser des essais sur le terrain. « Probablement des Européens, ajoute-t-il, qui ont déjà travaillé sur ce type de système et ont démontré un intérêt pour tester nos capteurs. Certains les étudient d'ailleurs, en ce moment même. Nous avons choisi des moyens simples et abordables, ainsi qu'une approche plutôt empirique, comparativement à celle employée par les Européens. Leur démarche est très mathématique; ils utilisent des matrices comportant une multitude de

capteurs et ils doivent tenir compte de l'orientation de chacun par rapport à la poignée, ce qui requiert des calculs complexes et de l'équipement dispendieux, ainsi qu'un système très lourd de traitement de données. Tandis que nous mesurons directement la force totale aux capteurs de la paume et des doigts. »

À court terme, les chercheurs souhaiteraient améliorer le prototype mis à l'essai, principalement en y ajoutant des bandes de capteurs, car, avec le modèle actuel, le sujet ne doit pas bouger sa main sur la poignée. « Éventuellement, si on veut que la méthode soit employée sur le terrain par des hygiénistes, il faudrait que la personne puisse changer la position de sa main durant l'exécution du travail. » Le système pourrait de plus servir tel quel, en laboratoire, pour caractériser l'émission vibratoire d'outils particuliers.

À plus long terme, bien sûr, Pierre Marcotte souhaite voir « l'inclusion, dans les normes de l'ISO, des forces de préhension et de poussée pour l'évaluation et la définition des doses vibratoires. » <<

LORAIN PICHETTE

Pour en savoir plus

MARCOTTE, Pierre, Jérôme BOUTIN, IRSST; Subhash RAKHEJA. Université Concordia. *Étude en laboratoire d'un système de faible coût permettant de mesurer les forces de couplage à l'interface main-poignée d'outils portatifs vibrants*, Rapport R-920, 102 pages

irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100860/n/systeme-de-faible-cout-mesurer-les-forces-de-couplage

Aussi disponible en anglais

A laboratory study of a low-cost system for measuring coupling forces, Rapport R-923, 92 pages.

irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100861/n/low-cost-system-for-measuring-coupling-forces

DÉSÉQUILIBRES ALIMENTAIRES ET TROUBLES DU SOMMEIL

Les méfaits

»» Le sommeil influence les comportements alimentaires et donc, le maintien d'un poids santé. On soupçonne aussi que les problèmes à cet égard, dont le syndrome d'apnée du sommeil (SAS), entraîneraient une résistance à la perte de poids. Pour explorer ce phénomène, la diététiste-nutritionniste Marie-Lou Filiatrault a contribué à une étude appelée CAO, ou Conduite Apnée Obésité, menée à l'Université Laval.

L'étude a recruté 17 camionneurs professionnels, répartis ainsi : un groupe de personnes obèses souffrant du SAS et un deuxième groupe, atteint également d'obésité, mais non apnéique. « Les camionneurs représentent beaucoup d'intérêt puisque 25 % d'entre eux souffrent du SAS et que 45 % ont des problèmes de surpoids ou d'obésité », signale la diététiste. Or, une grande part des décès attribuables à des accidents routiers implique des conducteurs de métier. En fait, le risque accidentel d'une personne souffrant d'apnée est de deux à sept fois plus élevé que celui de la population en général : les perturbations répétitives du repos nocturne causent de la fatigue, dont découle la somnolence diurne. En combinant un traitement diététique variant de 15 à 30 semaines à un traitement par ventilation en pression positive continue (PPC), l'équipe de recherche visait à diminuer les symptômes d'apnée des camionneurs pour faciliter leur perte de poids et, ultimement, réduire leurs risques de subir un accident routier au travail.

À leur première rencontre avec une diététiste, les camionneurs ont reçu un plan alimentaire adapté à leurs caractéristiques anthropométriques, leur âge et leur niveau d'activité physique. Ce plan était réduit en énergie et tenait compte de leurs préférences alimentaires. Les camionneurs recevaient aussi un livret indiquant le nombre de portions d'aliments allouées selon l'apport calorique quotidien prescrit. « Comme ces gens sont sur la route, nous voulions un outil très pratique pour pouvoir suivre leur

adhésion au traitement et pour qu'ils puissent eux-mêmes consigner le nombre de portions qu'ils mangeaient chaque jour, précise Marie-Lou Filiatrault. Ils n'avaient qu'à cocher ce qu'ils consommaient. » À leurs rendez-vous bimensuels avec leur diététiste, les camionneurs pouvaient se voir proposer des substituts d'aliments plus sains. S'ils se limitaient au pain blanc, par exemple, leur apport en fibres devait être augmenté. « Le traitement finissait lorsqu'ils rencontraient un 'plateau' soit trois semaines consécutives sans perte de poids, ce qui signifie qu'ils avaient atteint un point d'équilibre. »

L'effet réparateur du sommeil

« Les résultats ont confirmé que les problèmes de sommeil peuvent nuire grandement à la perte de poids parce qu'ils influent notamment sur les comportements alimentaires, la réponse au stress et la régulation des hormones de l'appétit, constate la spécialiste. Lorsqu'on souffre d'apnée du sommeil, la glycémie et les concentrations d'hormones qui gèrent l'appétit sont altérées par rapport à celles d'une personne qui dort bien. Les camionneurs qui ont reçu le traitement par PPC disaient qu'ils ne se passeraient plus de cet appareil. » L'étude a néanmoins démontré que ces personnes perdaient plus difficilement leur surpoids, en raison des processus métaboliques qui déclenchent une résistance à cet égard. Marie-Lou Filiatrault a entrepris ses études doctorales avec une seconde recherche sur le sujet, s'intéressant cette fois aux infirmières qui exercent de nuit en



Photo iStock

Marie-Lou Filiatrault

Marie-Lou Filiatrault est boursière de l'IRSST. Diététiste-nutritionniste professionnelle, détentrice d'un certificat en kinésiologie et d'une maîtrise spécialisée dans le traitement de l'obésité reliée aux perturbations du sommeil, elle poursuit un doctorat en sciences biomédicales au Centre d'études avancées en médecine du sommeil de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, sous la direction de la D^{re} Marie Dumont, elle-même ancienne boursière de l'Institut. « Je veux contribuer au développement de programmes en santé publique adaptés à diverses clientèles, car, dit-elle, il est impératif de sensibiliser la population à l'influence des habitudes de sommeil sur le maintien d'une bonne santé physique et mentale. »

milieu hospitalier. « Les personnes qui travaillent la nuit ont souvent des problèmes de poids parce qu'elles mangent à des heures où les hormones et le métabolisme fonctionnent au ralenti, ce qui peut augmenter les risques de maladies chroniques, comme des maladies cardiovasculaires, le diabète et certains cancers. » Le programme d'intervention qu'elle bâtit pour ces infirmières vise à changer des comportements alimentaires, d'activité physique et de sommeil. Les résultats de tels travaux contribueront à prévenir des problèmes de santé de nombreux travailleurs soumis à des horaires irréguliers et à améliorer leur qualité de vie. <<

CLAIRE THIVIERGE

PROBLÈMES DE SST DES POSEURS DE REVÊTEMENTS DE SOL

Les travailleurs d'expérience contribuent à la recherche de solutions

» Les conclusions d'une recherche sur l'amélioration des conditions de santé et de sécurité des poseurs de revêtements de sol devraient aussi intéresser les personnes qui exercent d'autres métiers durs pour les genoux et qui souffrent de troubles musculosquelettiques (TMS) importants à ces articulations, au dos et aux membres supérieurs. C'est le cas des paysagistes, par exemple.

Les poseurs de revêtements de sol travaillent à genoux la plupart du temps et se servent d'outils spécifiques à leur métier, mais dont l'utilisation peut être néfaste pour leur santé. Ils transportent des rouleaux de tapis ou de linoléum d'un poids impressionnant ainsi que de lourds contenants de colle. Il n'est pas rare non

plus qu'ils doivent travailler dans des espaces contraignants ou dans des conditions thermiques adverses.

Consciente que ces facteurs nuisent au recrutement, alors que les poseurs actuels prennent de l'âge, la Fédération québécoise des revêtements de sol a demandé au GROUPE Agr, gestionnaire en matière de prévention, de santé et de sécurité du travail, de reprendre contact avec l'IRSST. Une étude avait, en effet, été menée antérieurement afin de dresser un portrait des difficultés du métier. « Les poseurs compétents gagnent bien leur vie, mais les conditions d'exercice attirent peu la relève, constate Ginette Roussy, du GROUPE Agr. Il fallait donc que des chercheurs se penchent sur la question. »

La collaboration du milieu

C'est ainsi que récemment, sous la direction de Monique Lortie, trois équipes de chercheurs se sont réparties les tâches. La première s'est intéressée au problème de la manutention des rouleaux, en explorant la possibilité de concevoir un chariot multifonctionnel qui diminuerait le nombre de leurs déplacements et faciliterait leur manutention et leur déroulement. La deuxième équipe a étudié les équipements qui permettraient de réduire la pénibilité du travail à genoux. La troisième a approfondi la formation des poseurs et l'élaboration d'un site Web.

Afin de mener leurs travaux à bien, les chercheurs avaient besoin de la collaboration du milieu, notamment de poseurs d'expérience qui partageraient leurs longues feuilles de route. Les entreprises qui les embauchent sont dispersées un peu partout au Québec et souvent constituées de très petites équipes. Ginette Roussy a fait le pont entre les chercheurs et ces travailleurs. Des fabricants et des syndicats ont également apporté leur contribution.

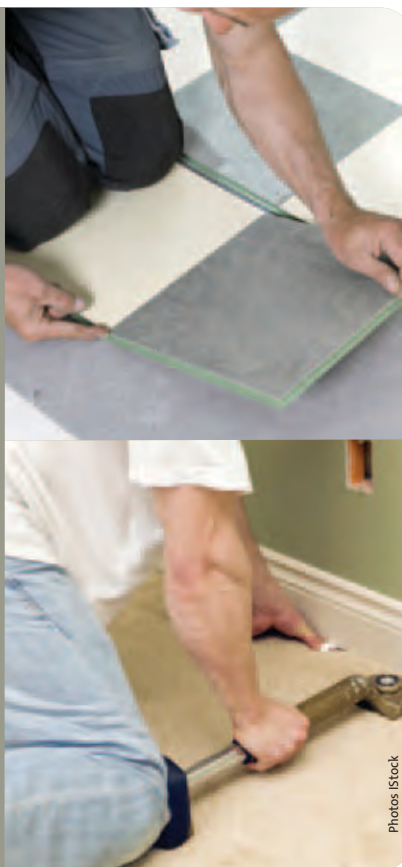
Faire d'abord le tour de la question

Les chercheurs ont d'abord effectué une revue de la littérature afin de savoir s'il existait déjà de bonnes solutions dont on aurait pu s'inspirer et de connaître les raisons pour lesquelles d'autres avaient échoué. Cette démarche les a amenés à approfondir des aspects qu'ils n'avaient pas anticipés au départ, notamment en ce qui a trait aux spécificités de l'innovation en santé et en sécurité du travail. L'expérience d'autres pays a-t-elle pu être également inspirante ? Monique Lortie résume : « Certaines études canadiennes dressent principalement des bilans de santé. Du côté américain, des études de biomécanique sont centrées sur l'utilisation du tendeur à genou, d'autres sur les lésions déclarées. En Europe, le métier a été moins étudié. »

Par ailleurs, les banques de brevets démontrent que des personnes ont étudié

Les situations qui posent problème

1. Poids et volume des rouleaux
2. Emballage
3. Formation
4. Lieu d'entreposage (inadéquat)
5. Transport du tapis et du linoléum
6. Conditions sur les chantiers
7. Manque de main-d'œuvre
8. Préparation du plancher / mauvais état
9. Espace pour le découpage des tapis
10. Température : chaleur
11. Interférence avec d'autres corps de métier
12. Température : froid (découpage, étirement)
13. Travail à la truelle
14. Répartition des tâches
15. Découpage des revêtements souples
16. Vitesse de durcissement de la colle
17. Arrachage des revêtements – outils
18. Calcul du matériel à emporter
19. Évacuation des ordures
20. Délais



Photos: iStock

► Des études canadiennes se sont intéressées à la santé des poseurs de revêtements de sol, tandis que des études américaines de biomécanique sont notamment centrées sur l'utilisation du tendeur à genou.

la question. Elles répertorient cependant des produits qui, la plupart du temps, répondent mal aux besoins et sont inconfortables. Il y manque les étapes indispensables de raffinement et de validation par des poseurs pour arriver à la production d'un objet bien adapté, à un coût de fabrication acceptable. « À ma connaissance, nous sommes les seuls à avoir mené des études de terrain aussi complètes auprès des poseurs, à avoir travaillé étroitement avec eux et à avoir abordé ces questions d'un point de vue systémique, observe Monique Lortie. D'ailleurs, à peu près aucun article publié sur les poseurs ne décrit leur travail ou leur organisation, d'où, parfois, la difficulté à établir des correspondances. »

Outils existants et prototypes

Le rapport publié à l'issue de cette recherche contient plusieurs tableaux et une série d'annexes qui permettent de saisir les enjeux. « Il est bien documenté et pourrait même servir à des personnes qui exercent d'autres métiers durs pour les genoux et le dos », soutient Ginette Roussy.

Les attentes et les besoins des poseurs de revêtements de sol y sont largement exposés et des pistes de solution y sont

avancées. Des prototypes d'outils ont même été conçus, mais leur complexité et les coûts de production risquent cependant de poser problème : la majorité des entreprises qui font la pose de revêtements étant de petite taille, elles n'auraient pas nécessairement les moyens de faire l'acquisition de certains de ces outils, même s'ils étaient offerts sur le marché.

Des poseurs d'expérience se sont également prononcés sur des outils existants qui, s'ils peuvent contribuer à réduire la pénibilité de leur travail, en compromettent la qualité. Il faut dire que ces travailleurs sont aussi exigeants que leur clientèle et ne sont satisfaits que des tâches bien exécutées. Photos à l'appui, le rapport passe en revue des outils tels que le bâton télescopique pour enduire la colle, des appuie-cuisse, une plateforme sur coussin d'air et un appuie-poitrine portable.

Formation et information

Afin d'assurer le partage de l'information et le transfert de connaissances, la perspective d'un site Web qui serait destiné spécifiquement aux poseurs de revêtements de sol en tant que communauté de pratique pourrait répondre à certains de leurs besoins et leur permettre d'échanger des solutions. Le rapport fait un survol du contenu potentiel d'un tel site.

Tous les intervenants du milieu s'entendent sur l'urgence de pouvoir faire appel à une main-d'œuvre qualifiée et compétente. Le rapport expose la complexité des enjeux et la nécessité de s'entendre sur les solutions à prioriser : la tenue d'un forum national sur la formation des poseurs pourrait être une première piste de solution, croient M^{mes} Lortie et Roussy. ◀◀

SUZANNE BLANCHET

Pour en savoir plus

LORTIE, Monique, Sylvie NADEAU, Steve VEZEAU. *Solutions visant l'amélioration des conditions de santé et de sécurité des poseurs de revêtements de sol*, Rapport R-900, 99 pages.
irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100858/n/amelioration-sante-securite-poseurs-revetements-sol

Les stratégies de transfert des connaissances atteignent-elles la cible ?

» Les chercheurs scrutent les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs dans un éventail de secteurs d'activité, en déterminent les causes et élaborent des moyens de les prévenir. Les stratégies utilisées pour diffuser les résultats sont-elles adéquates ? Les organisations et les travailleurs appliquent-ils les résultats des recherches qui les concernent ?

C'est ce que l'IRSST a voulu mesurer en évaluant les effets d'une de ses stratégies de transfert des connaissances (TC). Il a toutefois choisi de mener une étude de faisabilité préalable, car il était important de clarifier un certain nombre de questions avant d'aller plus loin. Il fallait donc opter pour une stratégie assez récente afin de pouvoir inventorier toutes les activités de TC qui en ont découlé et le maximum d'acteurs du milieu touchés. Parmi le lot des travaux accomplis ces dernières années, lequel se prêterait bien à l'exercice ?

Le cas des centres d'urgence 9-1-1 (CU 9-1-1) s'est vite imposé, d'abord parce qu'il s'agit d'une programmation comprenant trois études réalisées de 2004 à 2015, sous la responsabilité de Georges Toulouse, dans un secteur particulièrement collaboratif, et qui, en plus de la création du comité de suivi habituel, a donné lieu à une panoplie d'actions : journées d'échanges, colloques, documents de vulgarisation, articles dans les publications d'organisations partenaires, production d'une vidéo distribuée en format DVD dans tous les CU 9-1-1 et présentée à plusieurs reprises à la télévision québécoise et même en France ! Sans oublier l'implantation d'un comité mandaté pour élaborer et diffuser des contenus de formation pour des préposés des CU 9-1-1, coordonné par le ministère de la Sécurité publique. « Dès le départ de la programmation de recherche, on a mis en place un comité de suivi qui a accompagné toute la démarche et les transformations qu'a connues le secteur, rapporte Charles Gagné, conseiller en valorisation de la recherche. De plus, tout au long de la réalisation des études et des activités de TC, les partenaires nous avaient déjà fait beaucoup de commentaires. On savait qu'on tenait quelque chose d'intéressant pour voir ce qu'on avait bien fait, mais aussi ce qu'on aurait pu mieux faire. »

Déblayer le terrain

L'étude de faisabilité a été confiée à Christian Dagenais, professeur agrégé au Département de psychologie de l'Université de Montréal, et chercheur principal de l'Équipe RENARD, un groupe de recherche sur le transfert des connaissances. Avec son équipe, il a commencé par recenser les écrits sur l'évaluation du TC en santé et sécurité du travail, pour ainsi déterminer les stratégies les plus courantes dans ce domaine. Il a ensuite établi quatre catégories de facteurs associés à l'utilisation des résultats des

recherches, c'est-à-dire les caractéristiques des utilisateurs, des connaissances, des stratégies de TC et de soutien et finalement, du contexte organisationnel. Appliquant ces données aux études menées dans les CU 9-1-1, il a analysé la documentation afférente, consulté l'équipe de l'IRSST, soit Georges Toulouse, le responsable de la programmation de recherche, ainsi que Charles Gagné, qui a mis la stratégie de TC en place, et leurs collaborateurs, puis interrogé 12 représentants de différents CU situés dans cinq régions québécoises et d'autres organisations du secteur. Ce travail a conduit à l'élaboration d'un modèle logique, qui regroupe la totalité des composantes de la stratégie que l'Institut a adoptée pour transférer les connaissances sur le terrain. « Le modèle logique permet de déterminer jusqu'à quel point les moyens choisis pour atteindre les objectifs sont cohérents, pertinents et adéquats, explique Christian Dagenais. Il permet de voir ce qui a été fait, dans quel but et avec quels effets. » Il s'agit en fait d'un canevas « qui permet de savoir quelles caractéristiques doivent toujours être présentes pour faire un transfert de connaissances efficace et efficient », opine Charles Gagné.

Notant le fait que la vulgarisation des conclusions de leurs travaux ne fait pas partie de la formation des chercheurs, le spécialiste en évaluation du transfert des connaissances croit que le facteur propre aux résultats d'études « qui tombent dans le vide », c'est l'incompréhension : « La plupart du temps, les gens ne les comprennent pas, remarque-t-il. Pour que le transfert des connaissances soit efficace, l'information doit être traduite dans un vocabulaire accessible aux utilisateurs et répondre à leurs préoccupations et à leurs besoins. Ensuite, il faut que les scientifiques soutiennent le changement. » Cela signifie donc non seulement leur fournir des outils de prévention appropriés, mais aussi leur indiquer comment s'en servir.

Un modèle de réussite

En ce qui concerne les trois recherches sur les CU 9-1-1, l'étude de faisabilité de l'évaluation du transfert des connaissances confirme les façons de faire de l'IRSST, qui peuvent « servir de modèle pour d'autres initiatives », selon Christian Dagenais. « Il faut faire les bonnes choses, mais dans le bon contexte », ajoute Charles Gagné. Le conseiller est convaincu que si les retombées dans ce cas se sont avérées aussi concluantes pour la prévention des problèmes de santé tant physique que mentale des préposés, c'est que les études de son collègue Toulouse correspondaient à un réel besoin exprimé par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, du secteur « affaires municipales » (APSAM) et par le milieu. Celui-ci y a collaboré de façon exemplaire, dépassant les attentes. « Nous savions que les colloques et la vidéo avaient été très populaires et que les différents CU 9-1-1 ont utilisé les documents produits. Plusieurs villes nous ont témoigné que les recherches se sont inscrites dans un contexte de mise en place de mesures de prévention et de soutien des préposés. Certaines ont investi dans l'achat de mobilier ergonomique et implanté une

démarche paritaire de prévention du stress. Toutefois, il nous était difficile d'établir le lien entre tous ces changements et les recherches. Nous voulions aller plus loin. »

À titre de représentante d'un des partenaires membres du comité de suivi, Maude Émilie Lapointe, conseillère en télécommunications d'urgence à la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie du ministère de la Sécurité publique, témoigne : « Il y avait des problèmes d'ergonomie, de santé psychologique et de formation des préposés. » La deuxième recherche, axée sur les troubles musculosquelettiques, a occasionné plusieurs changements avantageux, selon elle, entre autres le fait que les préposés peuvent maintenant hisser la hauteur de leur poste de travail s'ils sentent le besoin d'agir debout. « Surtout lorsqu'ils travaillent de nuit [...], ils peuvent contrôler leur posture et la température ». Le rapport de la troisième étude a surtout eu des effets sur la formation des préposés, appelés à exercer une tâche « très difficile émotivement », en définissant neuf types d'appels difficiles. Dans sa foulée, le Ministère a parainé la constitution d'un réseau de formation. « On a créé un comité coordinateur formé de gestionnaires des CU 9-1-1, de représentants de l'Association des centres d'urgence du Québec, de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, de l'APSAM et de l'IRSST », explique Maude Émilie Lapointe. Souhaitant s'attaquer en priorité à la gestion du stress que suscitent les appels potentiellement perturbateurs, à commencer par ceux d'interlocuteurs suicidaires, le groupe a constitué un comité de formateurs, « qui connaissent bien la réalité sur le plateau », incluant du personnel du CU 9-1-1 de Québec ayant déjà élaboré une formation sur ce thème. Il a peaufiné le contenu de celle-ci, puis l'a soumise à l'approbation du comité coordinateur. Les formateurs l'ont ensuite transmise à leurs collègues des CU 9-1-1 de l'ensemble du Québec lors de formations données à Montréal et Québec, et ils sont à leur tour devenus des agents multiplicateurs en formant les préposés de leur propre centre. Grâce à ce nouveau réseau, cette formation continue de faire son chemin à l'échelle du territoire. Les CU 9-1-1 peuvent ainsi non seulement améliorer leur efficacité, mais aussi le bien-être de leurs préposés, notamment en protégeant leur santé psychologique lorsqu'ils font face à des appels difficiles. Après cela, le comité s'est penché sur les autres éléments que le rapport de recherche qualifie de perturbateurs pour la santé psychologique du personnel en vue de bâtir des formations sur chacun de ces thèmes.

La vidéo décrivant le métier de préposé aux appels d'urgence que l'équipe de l'IRSST a réalisée à la demande du comité de suivi a, elle aussi, produit des effets inattendus. « On l'a faite pour expliquer leur travail réel et ses effets sur la santé, note

Charles Gagné. Les villes l'utilisent entre autres pour ça. Plusieurs s'en servent pour l'embauche des préposés, mais la présentent aussi à leurs services de police et d'incendie. »

L'étude de faisabilité a mis en lumière que les répondants ont tous retenu les éléments clés de chacune des trois recherches (le lien entre les TMS et les problématiques de santé psychologique, la charge de travail des préposés et la perte de variabilité cardiaque ainsi que le manque d'outils pour la gestion des appels difficiles). Ils ont par la suite perçu des changements à différents égards dans les conditions de travail, notamment la gestion des espaces, l'adaptation du mobilier, le service d'aide aux employés, la reconnaissance accrue des supérieurs et de la direction en général envers les employés, ainsi que la possibilité pour ces derniers d'être libérés de leur poste après avoir traité un appel difficile. La formation dans les CU 9-1-1 a aussi fait l'objet d'initiatives : élaboration de sessions

**Si les retombées dans ce cas
se sont avérées aussi concluantes
pour la prévention des problèmes
de santé tant physique que mentale
des préposés, c'est que les études
correspondaient à un réel besoin.**

par les employés eux-mêmes, meilleure sensibilisation des nouveaux arrivés dès l'embauche, réécriture des programmes et bonification des contenus de formation qu'offrent les institutions collégiales concernées. Certains ont aussi souligné l'amélioration de l'image des centres (sentiment de reconnaissance, gain en crédibilité et marques de respect de la part de partenaires), le recours à des outils pour

gérer les appels difficiles, l'accès à des données tangibles pour les échanges avec les organismes de financement ainsi que meilleure connaissance du travail des autres CU 9-1-1.

« Le fait d'avoir un comité de suivi présent du début jusqu'à la fin, avec des acteurs du milieu, était très pertinent, affirme Maude Émilie Lapointe. L'IRSST continue de faire partie de la démarche pour s'assurer que les recherches servent, qu'elles aboutissent à quelque chose. On voit parfois des études théoriques très intéressantes, mais qui ne se traduisent pas dans le quotidien, tandis qu'ici, la théorie s'applique à la réalité des préposés et les aide dans leur travail. »

Christian Dagenais conclut ainsi : « Les études de faisabilité aboutissent habituellement à deux options. La première est que le programme n'est pas évaluable et la seconde, qu'il l'est, et voici comment il faudrait procéder. La nôtre a amené une troisième option, à savoir que le programme est évaluable, mais qu'il n'est pas nécessaire de l'évaluer parce qu'on en sait suffisamment. » En fait, les résultats montrent que l'IRSST met en pratique une stratégie de TC globalement cohérente avec les écrits scientifiques sur le sujet : elle combine plusieurs activités de transfert, ce qui permet d'obtenir de meilleurs résultats, et s'appuie sur des façons de procéder ayant fait leurs preuves au chapitre de l'efficacité et de leurs avantages pour la santé et la sécurité en milieu de travail. <<

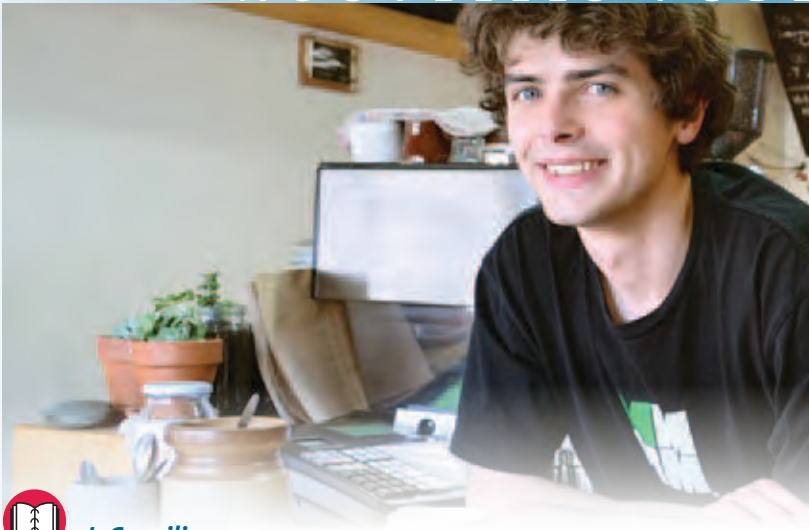
CLAIRE THIVIERGE



ACTUALITÉS

Toutes les publications de l'IRSSST peuvent être téléchargées gratuitement de son site Web : www.irsst.qc.ca

NOUVELLES PUBLICATIONS

**JeConcilie.com**

L'IRSSST, ÉCOBES Recherche et Transfert du Cégep de Jonquière et le réseau des Instances régionales de concertation sur la persévérance scolaire et la réussite éducative du Québec (IRC) ont lancé un outil sur la conciliation études-travail, *JeConcilie.com*.

Il s'agit en fait d'un questionnaire gratuit en ligne qu'un jeune peut remplir, seul ou en présence d'un professionnel, d'un intervenant, d'un employeur ou d'un parent. Il vise à permettre à celui qui occupe un emploi pendant son parcours éducatif de mieux concilier les différentes facettes de sa vie pour donner la priorité à sa réussite scolaire. Il obtient ainsi un aperçu de sa situation en ce qui concerne ses études, son travail et sa santé. Selon son profil, plusieurs conseils pratiques, stratégies et pistes de réflexion lui sont proposés.

Les résultats de six études menées par Élise Ledoux, de l'IRSSST, et Luc Laberge, d'ÉCOBES, sont intégrés dans cet outil. Son contenu a été élaboré par différents partenaires, dont l'Institut, ÉCOBES et plusieurs membres des IRC. L'outil Web a été réalisé par le Centre de recherche, de développement et d'innovation en communication du Cégep de Jonquière, grâce à la participation financière de Réunir Réussir (R2), de l'IRSSST et des IRC.

Pour en savoir plus : jeconcilie.com

**Nanotechnologies –
L'IRSSST au musée**

Depuis le 9 mars 2016 et jusqu'au 2 avril 2017, le Musée de la civilisation de Québec présente une exposition sur les nanotechnologies, dont l'IRSSST est l'un des partenaires.

Le Musée et Prima Québec sont les initiateurs de cette exposition nommée *Nanotechnologies, l'invisible révolution*. L'IRSSST contribue à l'exposition sur l'aspect de la santé et de la sécurité du travail. La plus récente version du guide *Guide de bonnes pratiques favorisant la gestion des risques en milieu de travail* fait partie de l'exposition.

Nanotechnologies, l'invisible révolution

L'exposition est conçue de façon à inciter les visiteurs à prendre position face aux enjeux actuels liés au développement des nanotechnologies. Elle est également l'occasion de découvrir les innombrables impacts sociaux des nanotechnologies et de sensibiliser les jeunes et le grand public aux sciences et à l'innovation. Orientée vers l'apprentissage, elle répond aux préoccupations de l'Institut en matière de diffusion des connaissances.

En plus de l'IRSSST, les partenaires de Prima Québec et du Musée de la civilisation de Québec dans l'organisation de cet événement sont : Fonds de Recherche du Québec, FPinnovations, Arboranano, C2MI, CRIQ, École Polytechnique, INRS, Université Concordia, Université Laval, Université de Montréal, Université de Sherbrooke, Université du Québec à Montréal et Université McGill.

Pour en savoir plus : mcq.org/fr/exposition?id=333953



NOUVELLES PUBLICATIONS

**Intégration sécuritaire des travailleurs dans les mines**

Divers postes d'opérateurs de machinerie lourde et de camion à flèche ainsi qu'un poste de mineur affecté à la réfection de tunnels existants dans des mines à ciel ouvert et souterraines ont fait l'objet d'études de cas au moyen d'entrevues et d'observations des activités de travail d'une durée équivalente à 29 jours afin de mettre en relief les circonstances pouvant influencer le processus d'accueil et d'intégration sécuritaire au métier. Les chercheurs ont entre autres constaté que 1) chaque mine possède son propre dispositif d'accueil et d'intégration et la formation des nouveaux est une activité courante et intégrée aux opérations minières quotidiennes; 2) les nouveaux travailleurs ne sont pas que des employés nouvellement embauchés, mais aussi des personnes affectées à un nouveau poste, qui retournent au travail après une longue absence, qui assurent la relève, etc.; 3) les postes d'entrée sont plus complexes qu'il n'y paraît et que les conditions d'organisation de la production influencent les conditions d'apprentissage; 4) les projets d'investissement peuvent créer des conditions qui fragilisent les dispositifs d'accueil et d'intégration et avoir une influence sur la santé et la sécurité des travailleurs. Pour leur part, les nouveaux travailleurs éprouvent des difficultés avec le cumul des nouveautés à apprendre en peu de temps, la connaissance des lieux, du matériel, des modes de communication, la lecture du terrain, l'analyse et la résolution de problèmes.

Les conditions pour une intégration sécuritaire au métier – Un regard sur le secteur minier québécois • Auteurs : Élise Ledoux, Sylvie Beaugrand, Caroline Jolly, Sylvie Ouellet, Pierre-Sébastien Fournier • Rapport R-898 • irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100852/n/integration-securitaire-mines

**La conception des cordes d'assurance horizontales**

Depuis que l'IRSST a publié le document intitulé *Protection contre les chutes de hauteur – Conception de câbles de secours horizontaux*, plusieurs changements normatifs et réglementaires ont eu cours. Une équipe a mis à jour ce guide qui aide les concepteurs de dispositifs de protection contre les chutes, notamment en leur présentant un ensemble d'abaques qui en constitue le point principal.

Cette activité de valorisation a, en outre, permis de publier sur une plateforme Web un outil de calcul facile d'utilisation, intégrant les paramètres nécessaires à la conception de ces systèmes de cordes d'assurance horizontales.

Le guide aide les concepteurs à valider leur dispositif en préconception, en conception ou *in situ* pour vérifier certaines hypothèses. En favorisant des calculs plus rapides, il pourrait à moyen terme permettre aux entreprises d'acquiescer à moindre coût une expertise en la matière.

Conception des cordes d'assurance horizontales pour la protection contre les chutes de hauteur – Mise à jour du guide technique • Auteurs : Bertrand Galy, André Lan • Rapport R-902, irsst.qc.ca/publications-et-outils/publication/i/100859/n/corde-assurance-horizontale
irsst.qc.ca/scah

**L'historique de l'IRSST sur le Web**

Pour mettre l'accent sur ses réalisations au fil de ses 35 ans d'existence, l'IRSST a créé une nouvelle section intitulée « D'hier à demain – Historique de l'IRSST » sur son site Web.

Ce survol de la naissance et de l'évolution de l'Institut présente les grands moments qui ont marqué son histoire. Des fondateurs et des dirigeants témoignent par vidéo du parcours des 35 dernières années.

La section historique a été séparée en cinq décennies, dont chacune propose une ligne du temps classique, découpée en années. De plus, des hyperliens menant à des documents de l'Institut ou à des sites Web d'organisations partenaires y ont été insérés. La section sera enrichie et améliorée au fil du temps. Pour la visiter : irsst.qc.ca/institut/historique



NOUVELLES RECHERCHES



La résistance au glissement de chaussures de travail d'hiver sur des surfaces glacées

Les glissades, les trébuchements et les chutes se classent au premier rang des accidents les plus fréquents au Québec. Durant la saison hivernale, les surfaces glacées présentent l'un des risques de glissement les plus importants pour les travailleurs qui doivent se déplacer à l'extérieur.

Cette étude s'inscrit dans une nouvelle programmation thématique de recherche sur la prévention des glissades et des chutes à l'extérieur lancée par l'IRSST, qui a acquis une machine d'essai SATRA pour mesurer le coefficient de frottement dynamique (CdF) entre des chaussures et différentes surfaces.

L'étude prévoit procéder au classement de la résistance au glissement de différentes chaussures de travail en utilisant la méthode mécanique SATRA et la comparer avec une méthode biomécanique impliquant la détermination de l'angle maximal auquel une personne peut marcher sur une surface inclinée.

Cette activité scientifique fournira des données de base sur les mesures qui pourraient ultimement servir à sélectionner les chaussures les plus adéquates pour prévenir les chutes sur des surfaces glacées.

Évaluation de chaussures de travail d'hiver : comparaison de méthodes pour déterminer la résistance au glissement sur des surfaces glacées • Équipe de recherche : Chantal Gauvin, IRSST; David Pearsall, Université McGill; Tilak Dutta, Yue Li, Toronto Rehab Institute-University Health Network • 2015-0078



Producteurs de pommes – Prévention de l'exposition cutanée aux pesticides

L'exposition aux pesticides par voie cutanée peut s'avérer importante pour les travailleurs agricoles, et ce, dans la majorité des cultures. Le port de vêtements de protection cutanée est par conséquent prescrit pour l'accomplissement d'un large éventail de tâches.

Toutefois, les données de la littérature démontrent que ces équipements ne sont pas systématiquement utilisés. De plus, ceux qui sont proposés pour être portés en milieu agricole ont été conçus pour une utilisation industrielle.

Cette activité vise à documenter les pratiques habituelles des agriculteurs, ainsi que les facteurs facilitants et les obstacles au port de vêtements de protection cutanée dans des situations de forte exposition à des pesticides.

Les résultats permettront d'enrichir les connaissances sur les pratiques de travail et de SST lors de l'utilisation de pesticides en agriculture. Ils pourraient également servir à alimenter des contenus de formation et de sensibilisation à l'exposition cutanée aux pesticides et au port d'équipements de protection.

Prévention de l'exposition cutanée aux pesticides par le port d'ÉPI : identification des facteurs facilitant et faisant obstacle au port des vêtements de protection cutanée par les producteurs de pommes québécois • Équipe de recherche : Danièle Champoux, Caroline Jolly, IRSST • 2015-0036



NOUVELLES RECHERCHES



Une antenne microphonique pour identifier la position des sources sonores les plus bruyantes

Grâce à une antenne acoustique qui permet de créer une cartographie précise des sources de bruit, il est maintenant possible de localiser la position de ces sources et de hiérarchiser leur contribution. Une antenne de ce type a été conçue lors d'un stage postdoctoral financé par l'IRSST, mais il est nécessaire de l'améliorer pour y intégrer, entre autres, un système optique permettant de superposer la cartographie des sources de bruit à une photographie du milieu étudié.

Cet outil permettra de mieux diagnostiquer les postes de travail à risque et aidera ainsi à mieux choisir les solutions de réduction du bruit à la source.

Développement d'une antenne microphonique intégrant un système optique pour identifier la position des sources sonores les plus bruyantes en milieu industriel

• Équipe de recherche : Olivier Doutres, École de technologie supérieure; Franck Sgard, IRSST; Thomas Padois, École de technologie supérieure; Alain Berry, Université de Sherbrooke • 2015-0075



La réadaptation des 45 ans ou plus dans le secteur de la santé et des services sociaux

Les travailleurs de 45 ans ou plus affichent des taux de lésions professionnelles moins élevés que l'ensemble de la main-d'œuvre, mais ces lésions tendent à être plus graves et la durée moyenne d'indemnisation plus longue. Les études suggèrent que les travailleurs plus âgés suivent différentes trajectoires dans un contexte de réadaptation, mais les représenter dans des modèles qui pourraient guider des politiques demeure un défi.

Ce projet de recherche vise à dresser une cartographie des trajectoires que suivent les travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux de 45 ans ou plus ayant subi une lésion professionnelle. Les facteurs qui influencent ces trajectoires seront aussi examinés. L'équipe de recherche veut jauger les effets de celles-ci sur le bien-être, la pertinence et la satisfaction au travail en plus de dresser le portrait des pratiques en matière de réadaptation de ces travailleurs.

Trajectoires de réadaptation au travail, ressources et qualité de vie au travail chez les 45 ans et plus dans le secteur de la santé et des services sociaux • Équipe de recherche : Carl-Ardy Dubois, Université de Montréal; Kathleen Bentein, Université du Québec à Montréal; Julie Côté, Université McGill; Alain Marchand, Université de Montréal • 2015-0059



Le retour en emploi de travailleurs seniors ayant vécu une lésion professionnelle

Cette étude s'intéresse aux lésions de nature physique qui renvoient aux lésions traumatiques et aux troubles musculo-squelettiques ainsi qu'à celles de nature psychologique chez les travailleurs seniors. Plusieurs recherches ont établi les déterminants significatifs de l'absence et du retour au travail à la suite d'un problème de santé physique ou psychologique. Toutefois, peu se sont penchées sur les déterminants du maintien en emploi des travailleurs seniors ayant subi une lésion de ce type.

Les chercheurs concevront et valideront un questionnaire pour répertorier les aménagements des conditions de travail qui facilitent le retour durable au travail de seniors victimes d'une lésion physique ou psychologique. De plus, ils valideront un modèle de prédiction du retour au travail durable qui intégrera les variables relatives aux facteurs psychosociaux, à l'aménagement des conditions de travail et à la santé psychologique au travail.

Étude sur les déterminants du retour au travail durable de travailleurs seniors ayant vécu une lésion professionnelle de nature psychologique ou physique • Équipe de recherche : Alessia Negrini, IRSST; Marc Corbière, Université du Québec à Montréal • 2015-0062



Sécurité en matière d'électricité

Cote DV-001170 – Durée : 23 minutes



L'électricité est une source d'énergie propre que l'on trouve dans tous les milieux de travail. Par contre, elle peut aussi être très dangereuse lorsqu'elle est mal utilisée. La vidéo débute par plusieurs définitions de termes importants à la compréhension du fonctionnement de l'électricité. Trois règles essentielles y sont ensuite expliquées : l'électricité ne se déplace que dans un circuit fermé; elle se déplace en empruntant la voie de la moindre résistance et elle cherche toujours à aller à la terre.

On aborde ensuite les différents effets que l'électricité peut avoir sur le corps humain selon le nombre de milliampères : les chocs mineurs, la perte de contrôle musculaire, une forte douleur, l'effondrement et la mort. La cause la plus répandue de choc électrique au travail résulte d'un contact avec des lignes électriques aériennes. Par contre, les rallonges électriques peuvent aussi être une grande source de danger.

Pour terminer, on donne différents conseils utiles pour réduire les risques et maîtriser les dangers : inspecter les rallonges avant leur utilisation, ne pas utiliser d'équipement endommagé, éviter les endroits humides ou à proximité de l'eau, etc.

Sensibilisation à l'amiante

Cote DV-001169 – Durée : 12 minutes

L'amiante est un minéral d'origine naturelle qui existe sous diverses formes. Cette vidéo de Safetycare aborde les risques pour la santé, les endroits où l'on peut trouver de l'amiante, les tâches qui représentent un danger et les mesures de contrôle à adopter. L'amiante devient dangereux lorsqu'on inhale les fibres qui le composent. Elles peuvent endommager les poumons et entraîner de l'inflammation, un épaississement ou la formation de plaques sur la plèvre, et des maladies mortelles telles que l'amiantose, le mésothéliome et le cancer du poumon. Avant 1990, l'amiante était un matériau de construction courant. On en trouve encore aujourd'hui dans les produits isolants, les murs, les revêtements muraux, le carrelage, la tuyauterie, les planchers, les plafonds, les joints et plusieurs matériaux coupe-feu. Certaines tâches présentent des risques d'inhalation plus grands que d'autres, comme l'entretien des locaux, la réparation, la construction, les travaux électriques, les travaux de plomberie, la décoration et le plâtrage. Pour limiter l'exposition à l'amiante, on utilise notamment des mesures de contrôle administratives et d'ingénierie. Les mesures administratives comprennent le registre d'amiante et la formation du personnel. Enfin, on trouve parmi les mesures d'ingénierie l'enlèvement total ou partiel de l'amiante ainsi que son isolement.



J'aurais donc dû !

Cote DV-001100 – Durée : 15 minutes

Des travailleurs du domaine forestier témoignent des événements ayant mené à leur accident de travail. Ils exposent les effets de leurs blessures sur le reste de leur famille. Ils insistent également sur l'importance de bien cadenasser et de maîtriser les énergies dangereuses lorsqu'on doit effectuer des opérations sur des machines forestières.

Les employés soulignent les facteurs qui ont contribué à leur accident, soit une trop grande confiance en leur machine et la volonté de gagner du temps en n'appliquant pas toute la procédure de cadenassage.

Pourtant, quelques minutes de plus peuvent permettre de sauver des membres, et des vies ! Une production de l'Association de la santé et de la sécurité des pâtes et papiers du Québec.



PAR JULIE GRENIER ET PASCALE SCURTI

Le Centre de documentation de la CNESST, conçu pour vous

Le Centre de documentation offre des services de recherche d'information et de prêt de documents, partout au Québec.

Vous pouvez choisir vos documents en ligne grâce au catalogue *Information SST*, consultable à cnesst.gouv.qc.ca/prevention/centre_documentation.

Nous prêtons les documents sans aucuns frais d'abonnement et certains sont accessibles électroniquement, à distance.

Si vous ne trouvez pas l'information dont vous avez besoin, communiquez avec nous pour bénéficier de notre service de recherche personnalisé.

☎ 514 906-3760 (sans frais : 1 888 873-3160)
@ documentation@cnesst.gouv.qc.ca
🌐 cnesst.gouv.qc.ca/prevention/centre_documentation

Jet d'eau meurtrier

PAR KAROLANE LANDRY

Un jet d'eau sous haute pression atteint un travailleur à l'abdomen, lui infligeant des blessures mortelles.

Que s'est-il passé ?

Le 19 mai 2015, à 5 h, les employés d'une entreprise spécialisée en nettoyage industriel commencent leur journée de travail chez un client. Vers 8 h 15, les travaux de nettoyage des conduites du ventilateur de l'épurateur du côté sud d'un four de réduction débutent. Des jets d'eau sont projetés sur la paroi intérieure de la conduite qui sert à évacuer et à brûler le surplus de monoxyde de carbone pour y déloger les résidus accumulés. Après le nettoyage de deux conduites, vers 9 h 15, les travailleurs remplacent les boyaux d'eau sous haute pression et refont l'installation des équipements requis afin d'utiliser un furet autopropulsif dans la conduite verticale de ce même four de réduction. Le furet est un boyau dont l'extrémité comporte plusieurs buses qui produisent des jets propulsifs. Un opérateur dirige le boyau dans l'ouverture de la conduite tandis qu'un aide-opérateur est assigné à la manœuvre d'une pédale à action maintenue qui permet la circulation de l'eau sous haute pression. De plus, pendant les travaux, un aide-opérateur de camion aspirateur maintient l'embout d'un tuyau d'aspiration dans l'ouverture de la conduite pour de récupérer l'eau et les saletés générées par le nettoyage. Quinze minutes plus tard, l'opérateur ressent une fatigue aux épaules et s'étire le bras en direction de l'aide-opérateur. Ce dernier croit qu'un signe d'arrêt lui est signifié, lâche la pression sur la pédale de commande, et le furet commence sa chute libre dans la conduite verticale. L'opérateur crie alors à l'aide-opérateur d'appuyer à nouveau sur la pédale pour redémarrer le nettoyage. L'embout du furet ressort par l'ouverture d'accès de la conduite et un jet



Illustration : Ronald DuRepos

d'eau sous haute pression atteint l'aide-opérateur du camion aspirateur à l'abdomen. Il est conduit en ambulance dans un centre hospitalier, où son décès est constaté.

Qu'aurait-il fallu faire ?

Les employeurs doivent mettre en place des mesures de prévention pour éliminer les dangers d'éjection du furet lors du nettoyage au jet d'eau sous haute pression d'une conduite. D'abord, il faut s'assurer que le furet ne peut se renverser dans la conduite. La longueur du tube rigide de ce dernier doit au minimum correspondre au diamètre de la conduite. Un dispositif de retenue doit être mis en place pour éviter l'éjection du furet par l'ouverture d'accès de la conduite à nettoyer. Il existe plusieurs modèles de dispositifs. Pour choisir le bon, une analyse de risques est requise avant le début des travaux. Il faut prendre en compte la possibilité que le furet ressorte par l'aire non couverte du dispositif de retenue et qu'un jet d'eau puisse sortir par l'ouverture. De plus, il doit résister aux

forces auxquelles il est soumis. En ce qui concerne une conduite verticale avec une ouverture vers le bas, le guide prévoit des accessoires tels qu'un écran déflecteur ou un dispositif de retenue complet dans le but d'éviter l'éjection du furet par l'air non couverte. Toutefois, dans ce cas-ci, c'est l'extrémité du furet, composé de buses, qui s'est présentée en premier dans l'ouverture de la conduite. Des accessoires tels qu'un dispositif de retenue complet ou un écran déflecteur évitent l'éjection du furet dans ces circonstances, et ce, malgré une communication déficiente entre l'opérateur et l'aide-opérateur.

Nos personnes-ressources :

Pierre Privé, coordonnateur aux enquêtes, Direction générale de la prévention-inspection et du partenariat de la CNESST, et Maxime Archambault, ergonomiste et inspecteur à la Direction régionale de la Yamaska

Pour en savoir plus

centredoc.csst.qc.ca/pdf/edoo4070.pdf

Ici, on travaille avec les idées claires !

PAR MARIE-FRANCE VERMETTE,
EN COLLABORATION AVEC DOMINIQUE DAVID



Photos : Ville de Montréal

L'arrondissement de Villieray-Saint-Michel-Parc-Extension de la Ville de Montréal a mis en place, en novembre dernier, une semaine de la prévention des dépendances. Cette activité, organisée en partenariat avec les responsables du programme d'aide aux employés des cols bleus et des cols blancs de la Ville, s'est déroulée sur la thématique « Ici, on travaille avec les idées claires ».

» C'est lors d'une réunion du comité de santé et de sécurité à la Direction de la voirie que l'arrondissement a eu l'idée d'organiser une telle semaine. Sensibilisé à l'omniprésence de la dépendance dans la société québécoise et partant de la prémisse que l'arrondissement est un reflet de cette société, un contremaître de la Ville a proposé de réfléchir à un moyen de conscientiser les travailleurs sur ce sujet sensible. Le but ? Capter l'intérêt des travailleurs de manière à les influencer positivement et à les inciter à demander de l'aide en cas de besoin.

Ainsi, la Semaine de la prévention des dépendances, axée sur le concept novateur de partage en milieu de travail, a pris forme. « Nous souhaitons sensibiliser et mieux outiller les employés pour qu'ils puissent s'aider eux-mêmes ou aider un de leurs proches, des membres de leur famille ou de leurs collègues aux prises avec une dépendance en adoptant une approche humaine, tangible et concrète qui intègre le concept de partage dans le milieu de travail », explique Mélanie Lazure, conseillère en santé et sécurité du travail à la Ville de Montréal et lauréat national des Grands Prix santé et sécurité du travail (SST) dans la catégorie Leader en SST.

C'est ainsi que plus de 500 travailleurs de l'arrondissement ont assisté avec intérêt à des présentations du commandant Robert Piché et du comédien et humoriste Paul Boissonneault, qui ont partagé leur parcours et discuté des effets de leurs dépendances sur les différentes sphères de leur vie, de leur processus de guérison et

de leurs réussites. Les travailleurs ont également assisté à une séance d'information sur les différents services offerts par les programmes d'aide aux employés (PAE) ainsi que sur les différents organismes spécialisés dans la dépendance, que l'on parle de drogues, d'alcool, de cyberspace, de médicaments ou autres, et se sont vu remettre une trousse d'aide remplie de ressources.

Animées par Gilles Leblanc, psychothérapeute et travailleur social à la Clinique Nouveau Départ, les conférences-partage proposées ont permis de mieux comprendre les répercussions à long terme des problèmes de comportement qui en résultent, que l'on parle des répercussions de la consommation sur les lieux de travail ou des dommages collatéraux inhérents à la consommation dans la vie privée.

En plus d'affecter la concentration, le jugement et la perception de la réalité des personnes affectées, les dépendances

entraînent aussi des problèmes de comportement, dont l'augmentation de l'agressivité, et affectent les relations interpersonnelles. Par conséquent, les travailleurs ayant des problèmes de dépendance sont davantage à risque de subir un accident de travail.

Reprendre le contrôle de sa vie

Paul Boissonneault, conférencier, l'énonce d'entrée de jeu : « À la clinique où je travaille, j'ai rencontré des travailleurs ayant fait des chutes de hauteur alors qu'ils étaient sous l'influence de la drogue ou de l'alcool. Ils sont maintenant médicamentés à vie ! J'ai été en contact aussi avec des conducteurs de déneigeuse qui ont eu des accidents, des caristes conduisant des chariots élévateurs ivres ou drogués. Les conséquences sont nombreuses. C'est l'entourage de ces travailleurs qui en paie souvent le prix, car des accidents graves peuvent survenir. »



➤ Paul Boissonneault souhaite aider les gens à mieux comprendre que l'alcoolisme et la toxicomanie sont des maladies qui affectent les comportements au travail, les relations avec les collègues et le taux d'absentéisme.

➤ **Mélanie Lazure, conseillère en santé et sécurité du travail à la Ville de Montréal, en compagnie de Robert Piché, conférencier et pilote d'avion**

La vie de Paul Boissonneault avait pourtant bien commencé. À 25 ans, il était déjà propriétaire de six centres de photocopie. Toutefois, il n'était pas heureux, et s'est tourné vers des drogues dures et l'alcool, jusqu'à sombrer dans la déchéance. Une arrestation pour possession de drogues, une tentative de suicide, une dépression médicamenteuse et une séparation plus tard, M. Boissonneault a repris le contrôle de sa vie. En plus d'être comédien et humoriste, il est maintenant intervenant au Centre Nouveau Regard, et de retour sur les bancs d'école.

Pourquoi donner une conférence? Paul Boissonneault souhaite aider les gens à mieux comprendre que l'alcoolisme et la toxicomanie sont des maladies qui affectent les comportements au travail, les relations avec les collègues et le taux d'absentéisme. Mais surtout, il veut montrer que n'importe quel travailleur peut être dépendant, peu importe sa profession, et que pour s'en sortir, la prise de conscience et le temps d'arrêt sont capitaux. Pour vaincre la dépendance, il faut en parler à un ami ou communiquer avec un programme d'aide et suivre une thérapie.

Paul Boissonneault souligne également qu'il est important pour l'employeur d'être alerte aux signes de la dépendance chez ses employés, tels que la baisse de la motricité, l'absentéisme et les comportements déviants. Repérer de tels signes peut lui permettre de parler à ses travailleurs pour leur montrer son ouverture, mais surtout de souligner qu'il est là pour les épauler et les écouter. L'employeur peut également diriger les travailleurs vers un programme d'aide aux employés ou leur présenter différentes ressources existantes pour leur venir en aide. Pour Paul Boissonneault, de petits gestes peuvent parfois créer toute la différence!

Aux commandes de sa vie!

Robert Piché, ancien alcoolique, en est un bon exemple. Il a vaincu la dépendance grâce à l'aide et au soutien de son employeur. M. Piché,

pilote d'avion, a été propulsé bien malgré lui sous les projecteurs, en 2001, pour l'atterrissage d'urgence réussi du vol 236 d'Air Transat aux Açores, sauvant la vie des 306 personnes qui étaient à bord.

Cet événement marquant a toutefois eu pour conséquence de faire ressortir le passé tumultueux de M. Piché dans les médias, notamment son séjour en prison pour transport de narcotiques. Déjà aux prises avec des problèmes d'alcool, il sombre. L'alcool lui permet d'embellir sa vie et de fuir son passé, qu'il est incapable de gérer. Il affirme d'ailleurs qu'il planifiait ses vols d'avion en fonction des possibles « brosse » qu'il pourrait prendre. Cette situation l'a finalement conduit en clinique de désintoxication, où il a entrepris une thérapie pour comprendre pourquoi il consommait et pour apprendre à parler de ses émotions et à faire preuve de résilience.

La thérapie lui a permis d'arrêter de « s'arnaquer lui-même », soit de cesser de penser qu'il était invincible et qu'il n'avait pas de problème de dépendance. Cette étape est difficile, car, comme le commandant Piché l'explique, « avouer sa dépendance implique d'arrêter de boire, et tu ne veux pas lâcher la bouteille, c'est ta meilleure chum ».

Bien qu'il ne consommait jamais en vol, le commandant Piché affirme que sa dépendance à l'alcool avait des répercussions certaines sur son travail. En fait, sa concentration était touchée parce qu'il pensait sans cesse à la prochaine « brosse qu'il allait virer », mais aussi parce qu'être constamment saoul en dehors des heures du travail lui occasionnait de la fatigue et avait des effets physiques et psychologiques non négligeables. Le commandant Piché était donc plus à risque de mettre en danger sa propre sécurité, mais également celle de ses collègues et des passagers de l'avion qu'il pilotait.

Un effet rassembleur

Cette semaine de la prévention des dépendances a eu un effet positif sur les travailleurs de l'arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension de la ville de Montréal. Certains d'entre eux se sont confiés aux intervenants, alors que le nombre d'employés utilisant les services des PAE a augmenté dans les jours suivant les événements. L'arrondissement a su innover en matière de prévention en montrant que, peu importe le milieu de travail, il est primordial de « travailler avec les idées claires! » Les dépendances ont un réel effet sur les capacités physiques et psychologiques des travailleurs, d'où l'importance de les sensibiliser de façon à réduire les risques. Une initiative couronnée de succès! ◀◀

➤ **En organisant cette semaine de la prévention des dépendances, l'arrondissement a su innover et montrer que, peu importe le milieu de travail, il est primordial de « travailler avec les idées claires »!**



Chaud devant !

PAR KAROLANE LANDRY



Photo : Shutterstock

Durant l'été, au Québec ou ailleurs, les conditions météorologiques peuvent causer plusieurs problèmes à bon nombre de travailleurs. Il importe donc de connaître les mesures efficaces de contrôle, de réduction des risques et d'optimisation du confort. Voici donc un petit rappel des mesures à suivre en période de grande chaleur !

»»» Encore aujourd'hui, de nombreux accidents liés à la chaleur surviennent dans plusieurs milieux de travail, que ce soit dans les fonderies, les cuisines commerciales, dans les mines profondes, et plus particulièrement dans un environnement de travail extérieur. Chaque année, au Québec, en moyenne 22 travailleurs sont victimes d'un malaise résultant du travail à la chaleur et de 2010 à 2014, 109 lésions professionnelles causées par une exposition à la chaleur ont été répertoriées. Aux États-Unis, selon l'Occupational Safety & Health Administration, de 2008 à 2013, une centaine de morts sont survenues à la suite d'une exposition à la chaleur sur des lieux de travail. Les experts en changements climatiques prévoient une élévation des températures et des vagues de chaleur plus fréquentes, c'est pourquoi les employeurs doivent élaborer des programmes préventifs. La Loi sur la santé et la sécurité au travail oblige d'ailleurs les employeurs à prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur.

Soyez alertes aux symptômes !

Les accidents non mortels et les décès liés à la chaleur sont souvent dus à la méconnaissance des symptômes par les travailleurs ou surviennent parce que ces derniers hésitent à les rapporter à leurs supérieurs. Dans les milieux de travail à risque, il est important que chaque travailleur soit informé des dangers et des symptômes à repérer chez lui, ou chez un collègue. Un coup de chaleur peut survenir brusquement lors de l'exécution d'un travail physique en ambiance chaude. Le mécanisme de refroidissement du corps ne peut alors se débarrasser de la chaleur excessive, et la transpiration est donc inadéquate. En conséquence, la température corporelle, qui se situe normalement à 37 degrés, augmente et atteint plus de 40 degrés. Toutefois, avant qu'un coup de chaleur ne survienne, le travailleur subit d'abord ce que l'on appelle un épuisement dû à la chaleur. Crampes musculaires, frissons, maux de cœur, maux de ventre, étourdissements ou vertiges, fatigue inhabituelle et maux de tête sont des symptômes annonçant qu'un coup de chaleur est imminent. Si un tel cas se

présente, le travailleur doit alors alerter un superviseur ou un secouriste, se reposer à l'ombre ou dans un endroit frais, sous surveillance, et boire de l'eau jusqu'à récupération complète. Confusion, incohérence des propos, agressivité, perte d'équilibre, perte de conscience et vomissements sont les symptômes les plus alarmants d'un coup de chaleur. Il y a alors urgence médicale et une intervention est immédiatement requise. Appelez le 911 et en attendant les secours, transportez la personne à l'ombre, retirez ses vêtements, aspergez son corps d'eau, faites le plus de ventilation possible et donnez-lui à boire de petites quantités d'eau si elle est consciente et lucide. Il est toutefois important de rappeler que les réactions d'une personne à la chaleur peuvent varier d'une journée à l'autre et d'un travailleur à un autre. Il faut d'abord se fier à votre jugement et à votre expérience.

Évaluer le risque

Afin d'évaluer les risques auxquels s'exposent ses travailleurs, l'employeur doit d'abord calculer la température de l'air corrigée, c'est-à-dire en tenant compte de l'humidité relative et de l'ensoleillement. À cet effet, la CNESST a créé un tableau qui possède quatre niveaux de risque en lien avec trois catégories de travail : léger, moyen et lourd. La zone verte correspond à un risque faible, tandis que celle en jaune signale un risque plus préoccupant. Dans cette dernière, des astérisques apparaissent et leur nombre indique que le risque augmente, donc que la durée des pauses des travailleurs doit être rallongée. D'un autre côté, la zone rouge indique une contrainte thermique élevée. Aux trois catégories inspirées du *Guide to Heat Stress in Agriculture*, une zone intermédiaire vert pâle a été ajoutée. Elle indique qu'il faut prendre des mesures supplémentaires pour les travailleurs non acclimatés. De plus, l'outil permet de trouver la fréquence à laquelle il faut boire un verre d'eau de 250 ml (8 oz). Par exemple, si le travailleur est exposé à une température corrigée de 42,2 degrés Celsius, il devra prendre un verre d'eau toutes les dix minutes. Pour plus d'information concernant le calcul de la température corrigée, visitez le site à cnesst.gouv.qc.ca/temperature-corrigee.

QUAND IL FAIT CHAUD, IL FAUT BOIRE DE L'EAU!

Mais comment le prévenir?

Plus le corps est habitué à travailler dans un environnement chaud, plus il s'adapte rapidement à la chaleur; c'est le principe de l'acclimatation. Habituellement, un travailleur n'est pas acclimaté s'il s'agit de ses premières journées d'exposition à la chaleur, si c'est le début d'une canicule, s'il revient de vacances ou d'un congé ou s'il est nouvellement embauché. Tout d'abord, avant l'arrivée des journées chaudes, des plans relatifs à la chaleur doivent être mis en place entre le 1^{er} mai et le 30 septembre et renouvelés chaque année. Lors des journées concernées, les employeurs doivent évaluer le risque, plusieurs fois par jour, qui augmente à mesure que la température de l'air, le taux d'humidité et le taux d'ensoleillement s'élèvent. Peu importe que le risque soit élevé ou faible, des mesures préventives s'imposent, telles que boire au minimum un verre d'eau toutes les 20 minutes, même si la soif n'est pas présente. Les travailleurs devraient porter des vêtements légers, de couleur claire, pour favoriser l'évaporation de la sueur. Également, lorsqu'un travailleur est exposé aux rayons du soleil, il devrait se couvrir la tête en tout temps et sous une chaleur rayonnante intense, il est conseillé de porter des vêtements réfléchissants. À mesure que le risque augmente, le travailleur doit ajuster son rythme de travail en fonction de ses capacités physiques, prendre des pauses à l'ombre ou dans un endroit frais, toutes les heures, et celles-ci doivent être de plus longue durée à mesure que la chaleur augmente. L'employeur devrait également prévoir les tâches plus ardues et exigeantes physiquement aux périodes de la journée les plus fraîches (matin ou soir), rechercher des façons de limiter les efforts, les positions défavorables et les déplacements, prévoir des aides à la manutention, adopter des outils de travail pour une préhension plus facile et sécuritaire et aménager des zones de repos à l'ombre ou dans des endroits frais. De plus, il est impératif de former les travailleurs afin qu'ils reconnaissent les symptômes d'un coup de chaleur. <<

T AIR CORRIGÉE	TRAVAIL LÉGER	TRAVAIL MOYEN	TRAVAIL LOURD	EAU
30,4 °C ou moins				
31,0 °C				
31,6 °C				
32,2 °C				
32,8 °C				1 verre
33,3 °C				toutes les 20 minutes
33,9 °C				
34,5 °C				
35,0 °C				
35,6 °C				
36,1 °C			*	
36,7 °C			*	
37,2 °C			*	
37,8 °C		*	**	
38,3 °C		*	**	
38,9 °C		**	***	
39,5 °C		**	***	1 verre
40,0 °C		***	***	toutes les 15 minutes
40,6 °C		***	***	
41,1 °C	*	***		
41,7 °C	**	***		1 verre
42,2 °C	**			toutes les 10 minutes
42,8 °C	***			
43,3 °C	***			
43,9 °C ou plus				

Tableau adapté du document *A Guide to Heat Stress in Agriculture*, EPA-OSHA, mai 1993. Les astérisques indiquent que la durée des pauses doit augmenter.

Pour en savoir plus

CNESST. *Travailler à la chaleur... Attention!*, 2^e édition, 2014, 6 pages, http://www.csst.qc.ca/publications/100/Documents/DC100_1125web.pdf

QUELQUES ACCIDENTS MORTELS...

En juillet 2015, au Texas, un travailleur de la construction de 25 ans a commencé à souffrir de symptômes de coup de chaleur. Il est amené dans un hôpital, où son décès est constaté quelques heures plus tard.

Lors d'une chaude journée d'été, le 5 juillet 2013, à Medford, au Massachusetts, un facteur de 45 ans est décédé des suites d'un coup de chaleur. L'homme faisait un quart de travail supplémentaire lorsqu'il s'est effondré durant son trajet de distribution de courrier. Il est décédé à l'hôpital le jour suivant l'accident, alors que la température de son corps atteignait les 43 degrés.

Le 12 juillet 2005, la température extérieure dépasse les 36 degrés et des travailleurs effectuent des travaux de levés géophysiques en forêt au sud de Matagami, en Abitibi-Témiscamingue. Un des travailleurs s'effondre alors qu'il transporte du matériel. Il décède des suites

d'un coup de chaleur. Dans le rapport d'enquête, il a été déterminé que la gestion de la santé et de la sécurité quant aux dangers liés aux contraintes thermiques est déficiente. L'employeur n'avait transmis aucune information verbale ou écrite concernant le travail en ambiance chaude et des facteurs de risque personnels le rendaient plus vulnérable à la chaleur.

Le 13 août 2003, un travailleur au service d'une entreprise de paysagement s'effondre alors qu'il tond la pelouse à l'aide d'une tondeuse non autotractée. Il décède plus tard des suites d'un coup de chaleur. L'enquête permet de comprendre que le travailleur n'était pas acclimaté et qu'il effectuait un travail lourd en ambiance chaude sans avoir reçu de formation ni d'information sur les contraintes thermiques. Ces éléments jumelés à une planification et à une organisation du travail déficientes ont contribué à son décès.

Kaba

La prévention avant tout !

PAR KAROLANE LANDRY

Chef de file dans l'industrie de la sécurité, le groupe Kaba est une société dont le siège social est basé en Suisse. En septembre 2015, Kaba a fusionné avec le groupe Dorma, faisant de la nouvelle entité l'un des trois plus gros joueurs mondiaux sur le marché des solutions de sécurité et d'accès, avec près de 16 000 employés et une présence dans 60 pays. L'usine québécoise, située à Montréal, emploie plus de 340 travailleurs dans différents services. Une culture de prévention et de gestion des risques est bien ancrée chez Kaba depuis plusieurs années.

»»» Laboratoire, assemblage mécanique et électronique, machinerie, centre de distribution – avec des manipulations de produits chimiques à différents niveaux –, l'entreprise possède plusieurs services qui comportent des risques différents. Il s'agit du défi principal auquel Kaba doit faire face quotidiennement. À l'usine, 75 % du personnel travaille en position assise, sur de longues périodes. En conséquence, les risques ergonomiques sont les plus présents, suivis par les risques mécaniques, avec les quelques machines qui s'y trouvent. « Même si l'entreprise n'appartient pas à un secteur d'activité prioritaire et à risque élevé, elle réserve une attention particulière à la gestion de la santé et de la sécurité du travail », mentionne Mourad Agguini, inspecteur à la Direction régionale de Montréal de la CNESST. Le comité paritaire de santé et de sécurité du travail, composé de trois représentants de l'employeur et de trois des employés, se réunit à une douzaine de reprises par année. « C'est une belle évolution. Au début, le défi était d'éduquer les employés

et les gestionnaires sur leurs rôles et responsabilités en santé et sécurité du travail. Maintenant, ils se sentent beaucoup plus concernés », s'exclame Sylvain Croteau, coprésident patronal du comité de santé et de sécurité du travail (SST). Le comité se donne pour mission de faire de la sécurité au travail une priorité au sein de tous les services.

Une coopération du tonnerre !

« Ce qui m'a le plus impressionné, c'est l'apport de la direction et le dévouement du personnel à la cause de la santé et la sécurité du travail. Les personnes que j'ai rencontrées sont plus que sensibilisées, je dirais même qu'elles sont passionnées. On sent une belle collaboration entre les membres du comité et les travailleurs », explique M. Agguini. Chez Kaba, une approche proactive est privilégiée, les actions sont effectuées pour prévenir les risques sans attendre que l'accident se produise. La direction s'implique beaucoup et n'hésite pas à investir dans de nombreux projets d'amélioration qui rendront l'usine

plus sécuritaire. Ce sont plus de 20 projets qui ont été réalisés en 2014 et 2015. Les secteurs travaillent tous de concert, notamment celui du génie manufacturier, qui intervient lorsque surviennent des problèmes d'ergonomie, et celui de la maintenance, qui soutient le comité SST dans l'ajustement de l'équipement. Par exemple, en raison d'un accès étroit dans le secteur de la réception des marchandises, une procédure a été mise en place pour bloquer l'accès aux piétons durant les activités de déchargement des camions. Les piétons doivent emprunter un corridor différent pendant les opérations. Une autre réalisation dont l'entreprise est particulièrement fière est l'installation d'une cage au poste d'emballage. Cette cage empêche que l'opérateur soit bloqué dans la machine en fonctionnement, car l'accès lui est interdit à ce moment-là. De plus, à l'ouverture de la porte, toutes les énergies sont coupées automatiquement. « C'est une installation que nous n'avons jamais vue sur le marché. Avec ce mécanisme, nous éliminons 100 % des risques », mentionne Sylvain Martel, coprésident employé du comité SST chez Kaba.

Communication efficace

L'entreprise mise sur l'utilisation permanente de la communication afin de passer un message concernant l'importance de la santé et de la sécurité à ses employés. Avec l'aide de la responsable des communications du comité SST, Stacey Wright, partout où cela s'avère nécessaire, des affiches sont posées aux murs pour avertir les travailleurs d'un danger potentiel, ou simplement pour les sensibiliser. Par exemple, dans un corridor, une affiche montre l'interdiction de circuler avec des appareils de manutention là où se trouvent des panneaux électriques. Un babillard consacré à la santé et à la sécurité du travail a également été mis en place. Ce dernier est utilisé afin de communiquer ce qui est mentionné dans les réunions de SST à tous les employés. Les travailleurs peuvent aussi y trouver les indicateurs de performance et des données plus générales. Le *KIM Info*, le journal interne de l'entreprise, est aussi utilisé pour communiquer les mesures de prévention et les réussites de l'entreprise. « C'est important pour nous de partager nos réussites avec les employés. Pour la célébration de quatre mois sans accident, nous avons offert café et muffins à tout le personnel, dans notre cafétéria décorée avec des affiches SST. Pour les six mois sans accident, nous avons fait passer un questionnaire sur notre réalité liée à la SST.



➤ **Les employés ont participé au design d'un appareil facilitant l'assemblage de piles.**

Les gagnants pouvaient se mériter de nombreux prix en chèques-cadeaux et une tablette électronique », se réjouit Frédéric Somlith, conseiller en ressources humaines chez Kaba. Pour faire d'une pierre deux coups, les données du sondage ont ensuite été analysées pour connaître les sujets principaux que l'entreprise doit couvrir pour améliorer les connaissances des employés. D'ailleurs, l'entreprise a récemment battu son record de 310 jours sans accident de travail avec perte de temps. À la suite de tous les changements effectués dans l'entreprise, les gestionnaires se font un devoir de bien former les employés touchés.

Le principe du « production allégée »

L'objectif que se fixe l'entreprise dans les prochaines années consiste à appliquer un principe de gestion manufacturière, le concept de « production allégée ». Ce principe, dont l'objectif premier est l'élimination du gaspillage, vient du secteur de l'automobile et a été pensé par Toyota. Il vise l'amélioration continue et le développement des experts. Kaba désire donc reprendre ce concept et l'adapter à sa réalité dans le but d'éliminer les risques d'accident à la source. « Nous croyons que les

outils « d'allégement » nous aideront à résoudre des problèmes de sécurité plus facilement et rapidement, tout en incluant les travailleurs. Ils trouveront eux-mêmes des solutions à leurs problèmes », explique Sylvain Croteau. En utilisant les outils de « production allégée », c'est donc le travailleur qui mentionne les risques encourus et qui trouve les solutions. « Nous voulons que les employés s'approprient eux-mêmes tout ce qui touche la SST, et ce, au quotidien. On s'assoit ensemble, on fait des tests, jusqu'à ce qu'on arrive à un résultat final où tout le monde est satisfait et le risque, éliminé », poursuit-il. Par exemple, il y a quelques mois, l'entreprise faisait face à un enjeu ergonomique avec l'assemblage de piles. Il s'agit de petites piles AA, insérées dans un support fait à la main. Toutefois, à cause de l'augmentation du volume de production depuis les dernières années, les employés se plaignaient de maux d'épaules et de poignets. À l'occasion, la douleur les obligeait à interrompre leur travail. « Tout de suite, on s'est penchés sur le problème avec le service du génie manufacturier. On a regardé le problème avec les employés concernés, on a engagé une firme externe. Les employés ont participé au design d'un appareil facilitant le

travail. Ça a pris quelques mois pour arriver au résultat, mais maintenant, les employés sont heureux de travailler avec le nouvel appareil, puisqu'ils ont participé au processus de réalisation », commente M. Croteau. La nouvelle méthode de travail consiste en une machine qui automatise la partie la plus contraignante de l'opération d'assemblage. Les piles et les boîtiers sont placés manuellement dans la machine, puis celle-ci insère automatiquement les piles dans le boîtier et teste le bon fonctionnement de l'assemblage. Selon lui, c'est ensuite beaucoup plus facile d'implanter un changement ainsi, puisque l'employé y adhère et utilise ce qu'il a lui-même mis en place pour sa sécurité.

Dans un futur rapproché, l'entreprise désire que le thème de la sécurité devienne un sujet discuté durant les rencontres quotidiennes entre les gestionnaires et les travailleurs. Les responsables en SST croient que parler de sécurité au travail tous les jours va permettre aux travailleurs d'avoir une approche sécuritaire durant l'exécution de leurs tâches. « Nous sommes très heureux des accomplissements jusqu'à maintenant et nous savons que la sensibilisation et l'élimination des risques demeurent des activités continues. Pour Kaba, la sécurité de tous demeurera une priorité », s'exclame Sylvain Croteau. <<

➤ **L'entreprise est fière de l'installation de cette cage de protection au poste d'emballage.**



Photos : Kaba



Photo: Déco Romax

Gardez les pieds au sol, même en hauteur !

PAR GUY SABOURIN

Dans tous les secteurs d'activité, il existe plusieurs situations où des travaux en hauteur sont à réaliser. Pour minimiser les risques de chute, l'utilisation d'appareils conçus pour le levage de travailleurs, telles les plateformes élévatrices, peut être envisagée. La plupart des travaux en hauteur peuvent s'effectuer avec ce type de machines, par exemple la pose de revêtement extérieur ou de gouttières ou les travaux de maçonnerie. Il s'agit de choisir l'équipement approprié en fonction de la tâche à accomplir.

»»» La surface de travail pour un travailleur perché sur une échelle se résume à... un barreau! En plus d'accomplir sa tâche souvent à bout de bras, en se contorsionnant et en multipliant les « monte/descend » pour replacer son échelle, il joue sa sécurité sur ce barreau! Pas étonnant que les accidents soient si fréquents!

C'est justement pour l'ensemble de ces considérations de rapidité, de confort, et surtout de sécurité, que Roger Bélanger, propriétaire de Déco Romax, une entreprise de peinture de bâtiments à Québec, a récemment troqué l'échelle pour la nacelle. Plus pratique, dit-il, pour repeindre des toits, des corniches ou des bordures de fenêtres dans des endroits pas toujours commodes d'accès avec une échelle ou un échafaudage. « J'ai toujours trouvé que c'est limite de s'attacher sur une échelle avec une corde et un harnais, explique-t-il, même si on en a le droit. Tandis qu'avec une nacelle à bras articulé, on peut aller où on veut, c'est plus facile, plus rapide, et surtout, beaucoup plus sécuritaire. »

Ceux qui respectent intégralement les règles de sécurité de base ayant trait aux échelles se font plutôt rares, c'est pourquoi la CNESST travaille actuellement à promouvoir l'utilisation d'appareils de levage de personnes, aussi appelés « équipement d'accès », en remplacement des échelles le plus souvent possible. Ce sont des appareils nettement plus sécuritaires pour changer un luminaire haut perché, réparer une conduite de ventilation ou monter sur un camion-citerne pour échantillonner son contenu, entre autres exemples. « Les échelles sont instables et engendrent beaucoup d'accidents, tandis que les plateformes élévatrices fournissent un espace de travail sécuritaire, indique Pierre Bouchard, ingénieur,

chef d'équipe Construction à la Direction générale de la prévention-inspection de la CNESST. Elles sont munies d'un garde-corps qui place le travailleur à l'abri des chutes. Il y a une différence très importante entre les deux méthodes de travail. »

En plus, la législation favorise manifestement ce type d'appareil, puisque la Loi sur la santé et la sécurité du travail insiste sur *l'élimination à la source des dangers*. Quand on ne peut exécuter certains travaux au sol, il faut alors privilégier des moyens visant à protéger le travailleur le plus efficacement possible. Dans le cas qui nous occupe, le travail en hauteur, il convient donc d'empêcher la chute à l'aide de l'équipement de protection collective, supérieur à l'équipement de protection individuelle. « Les appareils de levage munis de garde-corps en font partie et constituent donc un moyen de prévention à privilégier », indique Dorothee Vallée, ingénieure et conseillère experte, secteur Construction, à la Direction générale de la prévention-inspection de la CNESST.

Les plateformes élévatrices automotrices de type ciseau ou à bras articulé ou encore différents engins élévateurs installés sur des véhicules comme ceux qu'utilisent les entreprises d'électricité ou de télécommunication font déjà partie de la réalité de plusieurs milieux de travail depuis des dizaines d'années. Ils sont destinés à des usages multiples dans une foule de secteurs d'activité, peuvent être loués, raccourcissent la durée d'exécution d'un travail par leur côté pratique et augmentent considérablement la sécurité des travailleurs. C'est ce qui explique leur popularité grandissante. Aujourd'hui, en plus, ils se démocratisent. Des modèles plus petits, plus légers, moins chers, qu'on peut remorquer facilement et qui n'abîment pas les pelouses ont fait leur apparition.

Ces modèles ont aidé Roger Bélanger à se convaincre d'en acquérir un. Il en louait déjà, sauf que la location lui convenait moins que d'avoir son propre équipement. Il est si content aujourd'hui pour la sécurité et pour l'économie de temps qu'il est sur le point d'en acquérir un deuxième, qui monte un peu plus haut. Effet secondaire imprévu : la nacelle lui procure des contrats. « Ça fait plus professionnel, plus propre et plus rapide, énonce-t-il. Grâce à cette pièce d'équipement, les gens nous demandent de poser des lumières de Noël dans des sapins très hauts ou encore d'atteindre des corniches impossibles à rejoindre autrement. En plus, l'appareil est léger,

Près de 700 chutes surviennent chaque année sur nos chantiers de construction. Dans sa campagne de sensibilisation destinée aux employeurs et aux travailleurs de la construction, la CNESST rappelle que l'utilisation d'un moyen procurant un plancher de travail stable et sécuritaire est l'une des façons de prévenir les chutes.

n'émet aucun bruit et ne pollue pas (pour ceux qui fonctionnent à l'électricité). »

Des précautions de base

Les différentes plateformes élévatrices sont considérablement plus sécuritaires qu'une échelle, ce qui ne veut pas dire qu'elles sont totalement dépourvues de risques. En fait, les accidents sont rares. Mais pas inexistant. Des travailleurs ont été blessés ou tués quand la plateforme où ils se trouvaient a basculé. Cela peut arriver en raison d'un sol encombré, instable ou inégal, en heurtant un obstacle lors du déplacement de la plateforme, ou encore si la plateforme descend en chute libre à cause d'un défaut non détecté lors d'une inspection. Le contact avec des fils électriques constitue également un grand danger. Obéir à certains grands principes maximise la sécurité des travailleurs qui montent à bord.

Avant même d'utiliser l'un de ces appareils, il faut avoir été formé sur son maniement et son inspection quotidienne. Les locuteurs doivent en principe fournir ces formations. Elles sont également offertes par différentes organisations patronales et par des associations sectorielles paritaires (ASP). Comme pour la conduite automobile, une bonne ouïe, une bonne vue et n'avoir consommé ni alcool ni drogues sont incontournables. Il faut maîtriser les commandes dans toutes sortes de situations, par exemple pour éviter de faire basculer l'appareil quand la nacelle est en porte-à-faux et pouvoir le déplacer sur un terrain pas toujours nivelé, comme un tarmac. Le cours doit aussi couvrir toutes sortes de considérations comme la charge, la hauteur et la portée maximales de l'appareil, l'utilisation des stabilisateurs, la compréhension des fonctions et des commandes

et les différents dispositifs de sécurité à bord, qui, toutes, figurent dans le manuel du fabricant, à garder précieusement sous la main.

Des accidents peuvent aussi survenir quand des pièces d'assemblage sont manquantes, défectueuses ou usées, comme des goupilles ou des boulons. Aussi bête que ça. C'est donc dire à quel point l'inspection des appareils est importante. Les inspections visuelles doivent être quotidiennes, avant chaque utilisation. D'autres inspections plus en profondeur doivent être faites périodiquement, par une personne qualifiée, qui fournit un certificat d'inspection. Bien entendu, si une défaillance est repérée, il faut interdire l'utilisation de l'appareil jusqu'à la réparation complète.

Durant l'utilisation, il est nécessaire de baliser le périmètre de déplacement de l'appareil au sol en disposant des cônes ou un cordon de sécurité délimitant la zone de travail. Un vent violent, de l'orage, du brouillard, une tempête ou du verglas sont autant de conditions climatiques qui devraient freiner l'utilisation d'une plateforme élévatrice.

On évitera bien entendu de surcharger la plateforme avec des matériaux, des outils ou des travailleurs en trop grand nombre, en respectant les instructions du fabricant.

Ce ne sont là que quelques exemples. Les personnes intéressées trouveront un maximum d'information dans le guide de prévention de l'ASP Construction, *Les plateformes de travail élévatrices automotrices*. [En ligne : asp-construction.org/publications/publication/dl/les-plates-formes-de-travail-elevatrices-automotrices-2013-27-p] <<

La maladie de Lyme

Un nouveau risque pour les travailleurs québécois

PAR D^{re} ÉLISABETH LAJOIE ET KAROLANE LANDRY

La maladie de Lyme se transmet par la piqûre d'une tique à pattes noires infectée par la bactérie *Borrelia burgdorferi*. Présente aux États-Unis depuis plus de 30 ans, elle s'est récemment répandue dans certaines régions des Maritimes, de l'Ontario et du Québec.

»»» Afin de trouver un hôte pour se nourrir, les tiques à pattes noires, très petites, vivent dans les forêts, les boisés, les hautes herbes et les broussailles. Elles choisissent généralement de se loger sur des animaux sauvages, mais les animaux domestiques ou d'élevage ainsi que les humains sont aussi des choix intéressants. Leurs piqûres ne sont pas douloureuses. Tous les travailleurs pratiquant des métiers comportant des tâches extérieures, par exemple les horticulteurs, les agriculteurs, les travailleurs forestiers, des parcs ou de la voirie, les agents de la faune et les naturalistes présentent un risque de contact avec des tiques si la température extérieure est de plus de 4 °C et qu'il n'y a pas de neige au sol.

Comment se protéger?

Si un travailleur effectue des tâches à l'extérieur, à proximité de secteurs boisés ou de hautes herbes, il doit porter des vêtements recouvrant la peau et de couleurs claires pour qu'il soit possible de mieux repérer les tiques. Également, il faut porter des souliers fermés et se munir de chasse-moustiques. Les produits à base de DEET sont sécuritaires et efficaces. Suivez les directives du fabricant pour connaître les fréquences d'application pour une protection optimale. Si possible, le travailleur doit rester sur les

➤ Rougeur de plus de 5 cm et rougeur caractéristique en forme de cible



Photo : Direction de santé publique de Montérégie

Photo : James Gathany (CDC 2007)



Photo : istock.com/Kerstin Waurick (2012)

sentiers aménagés, dégagés de branches et de broussailles. Lorsqu'il revient d'une activité extérieure, il doit prendre l'habitude d'inspecter ses vêtements, sa peau et son matériel après chaque journée. Également, il doit prendre une douche à la fin de chaque quart de travail, afin de détecter la présence de tiques sur la peau et de les déloger plus facilement. Si vous découvrez une tique sur la peau, il faut tout d'abord se rappeler qu'elle n'est pas automatiquement porteuse de la bactérie. Retirez-la à l'aide d'une pince à épiler ou d'un lasso à tiques, en vous assurant de ne pas l'écraser. Un retrait rapide dans les premières 24 heures réduit efficacement les risques de développer la maladie. Il est important de surveiller les symptômes associés à la maladie de Lyme, survenant dans les 30 jours suivant une piqûre de tique. De leur côté, les employeurs doivent protéger leurs travailleurs en leur offrant de l'information sur la maladie de Lyme et en favorisant le port de vêtements de travail appropriés. Ils doivent également, dans la mesure du possible, aménager les lieux de travail en coupant les herbes hautes et les broussailles, en enlevant les feuilles mortes et les mauvaises herbes et en gardant la pelouse courte. Une zone tampon d'au moins 3 m doit être aménagée entre les secteurs boisés et le terrain de votre entreprise, en utilisant des matériaux tels que du paillis ou du gravier.

Quand consulter un médecin?

Lorsqu'une rougeur cutanée non douloureuse apparaît et s'étend sur plus de 5 cm, vous devez consulter un médecin. La rougeur initiale apparaîtra au point d'entrée de la piqûre. Si la maladie n'est pas traitée, celle-ci peut disparaître et réapparaître à un autre endroit. La rougeur cutanée peut également avoir différentes formes et différentes teintes. Elle peut prendre la forme d'une cible lorsqu'elle devient plus étendue (il s'agit du signe caractéristique de la maladie de Lyme). De plus, lorsque vous présentez des symptômes généraux comme de la fièvre, de la fatigue, des douleurs musculaires ou articulaires inhabituelles dans le mois suivant une piqûre de tique ou un travail à l'extérieur dans une zone à risque, il est impératif de voir un médecin. En cas de doute, communiquez avec Info-Santé (811) en mentionnant qu'il est possible que vous ayez été en contact avec une tique. ◀◀

Pour en savoir plus

sante.gouv.qc.ca/problemes-de-sante/maladie-de-lyme/

Le salaire minimum à la hausse

Le 1^{er} mai, les personnes rémunérées au salaire minimum ont vu leur salaire augmenter. Il s'agit d'une heureuse nouvelle, d'autant plus que cette journée correspond à la Journée internationale des travailleurs et des travailleuses.



Le taux général du salaire minimum est donc passé de 10,55 \$ à 10,75 \$ l'heure. Quant au taux prévu pour les travailleurs à pourboire, il a augmenté de 9,05 \$ à 9,20 \$. D'autres taux ont également été fixés pour les salariés du vêtement et les cueilleurs de petits fruits. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez la section « Normes du travail » sur le site de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, à cnesst.gouv.qc.ca.

Avec ces augmentations, ce sont plus de 260 000 personnes qui travaillent principalement dans les secteurs de la restauration, de l'hébergement et du commerce de détail qui bénéficient ainsi d'une rémunération plus avantageuse. Cette hausse des taux du salaire minimum vise à faire en sorte que les travailleurs et les travailleuses au bas de l'échelle puissent conserver leur pouvoir d'achat. NM

Source : Communiqué émis par le cabinet du ministre du Travail le 26 janvier 2016

20^e anniversaire de la Loi sur l'équité salariale

Le 21 novembre 2016, la Loi sur l'équité salariale célébrera son 20^e anniversaire. Avec cette loi, l'équité salariale fait désormais partie intégrante de nos valeurs collectives et du patrimoine québécois. L'équité salariale fait référence au droit des personnes qui occupent un emploi féminin de recevoir une rémunération égale à celle obtenue par les personnes qui occupent un emploi masculin équivalent, c'est-à-dire de même valeur.

Depuis l'adoption de la Loi en 1996, beaucoup de chemin a été parcouru. De plus en plus d'employeurs remplissent leurs obligations, ce qui profite à toutes les personnes salariées du Québec.

Plusieurs activités de communication auront lieu durant l'année, notamment une Journée sur l'équité salariale.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la rubrique « Agenda d'ici et d'ailleurs » au cours des prochains mois ou encore cnesst.gouv.qc.ca/equite.

AKB

Source : CNESTT



Reconnaître le travail féminin à sa juste valeur



L'Escouade jeunesse de retour à l'été 2016 !

Employeurs, vous embauchez de nouveaux travailleurs prochainement ou comptez parmi vos travailleurs des jeunes de 24 ans et moins ? Alors que l'été approche à grands pas et que les jeunes joignent massivement le marché du travail, vous pouvez faire appel à l'Escouade jeunesse du 9 mai au 12 août 2016. Pour la quinzième année, la CNESTT vous offre gratuitement les services de son Escouade jeunesse pour animer une activité de sensibilisation d'une durée de 45 minutes dans votre entreprise ! Cet atelier visera à renforcer vos efforts en matière de prévention des accidents du travail. Rien de mieux que de faire appel à des jeunes pour parler à d'autres jeunes ! Au programme : les risques liés aux tâches effectuées par les jeunes et les nouveaux travailleurs, les mesures de prévention à appliquer, ainsi que les droits et les obligations en matière de travail, tant ceux des jeunes que ceux des employeurs. Cette année, l'Escouade jeunesse souhaite rencontrer particulièrement les PME des secteurs du commerce et de la fabrication.

Ce projet s'inscrit dans le cadre des efforts de la CNESTT pour sensibiliser les jeunes aux risques et aux conséquences d'un accident du travail et encourager les employeurs et les travailleurs à travailler de concert pour rendre leur milieu de travail plus sécuritaire. Chaque année, 11 000 jeunes se blessent au travail en moyenne. Il faut poursuivre les efforts en matière de prévention des accidents du travail. Vous pouvez agir ! Que vous soyez parent ou employeur, assurez-vous que les jeunes et les nouveaux travailleurs reçoivent les consignes pour travailler en sécurité. Plus que jamais, la santé et la sécurité du travail, c'est le moment d'en parler.

Hâtez-vous de réserver votre atelier en communiquant avec le bureau régional de la CNESTT le plus proche ou en écrivant à escouade.jeunesse@cnesst.gouv.qc.ca. KL et JA

Pour plus d'information : jeunesautravail.com



Au cours de vos études en psychologie, qu'est-ce qui vous a amené à vous intéresser plus particulièrement au transfert des connaissances?

Christian Dagenais Avant de revenir aux études pour faire mon doctorat, j'ai travaillé pendant douze ans comme intervenant social auprès de jeunes délinquants. J'étais souvent incertain de l'efficacité de mes choix d'interventions, je procédais beaucoup par essais et erreurs, et je me suis dit que la recherche pourrait sans doute apporter des réponses à certaines de mes questions. Après avoir commencé mon doctorat, j'ai constaté que les résultats de la recherche devaient être plus largement diffusés auprès des intervenants et des décideurs.

Photo : Marie-Josée Legault

Le transfert des connaissances Pour que le savoir passe de la théorie à la pratique

PAR CLAIRE THIVIERGE

Dans tous les domaines de l'activité humaine, des gens de science s'emploient à faire avancer les connaissances. Ils explorent des problématiques particulières à leur discipline pour trouver des réponses à des questions encore irrésolues. Mais à une époque où la technologie donne facilement un accès quasi instantané à une multitude de données de pointe établies scientifiquement, à quoi sert d'accumuler tant d'acquis s'ils ne trouvent pas d'applications concrètes dans la réalité?

»»» Christian Dagenais, professeur agrégé au Département de psychologie de l'Université de Montréal et directeur de l'Équipe RENARD, une équipe de recherche sur le transfert de connaissances (TC), s'intéresse spécifiquement à l'évaluation des besoins des intervenants et des décideurs en matière de nouvelles connaissances, à l'appréciation des retombées des stratégies de TC et à l'identification des conditions qui favorisent l'utilisation de la recherche sociale. Il est également corédacteur en chef de la *Revue francophone de recherche sur le transfert et l'utilisation des connaissances* (Revue TUC), qui publie des travaux de recherche sur le TC réalisés dans la francophonie internationale, et favorise notamment ceux de chercheurs de la relève. Il dresse ici un portrait de l'état actuel du passage des résultats de la recherche vers les publics concernés.

Quand l'Équipe RENARD a-t-elle été créée et quelle est sa mission?

C.D. J'ai pris l'initiative de former cette équipe en 2007 avec trois autres chercheurs. C'est le premier regroupement interdisciplinaire québécois consacré à la recherche sur le TC dans le domaine des interventions sociales, notamment dans les secteurs éducatif, sociosanitaire et communautaire. L'équipe compte aujourd'hui une cinquantaine de membres. Elle se compose de chercheurs et d'étudiants de plusieurs universités, ainsi que des représentants d'organismes qui s'intéressent au TC et d'établissements de services engagés dans des activités de TC en raison de leurs objectifs de développement.

Quels sont quelques-uns de ces partenariats qui illustrent les réalisations de cette équipe?

C.D. Nous avons entre autres collaboré avec le Centre de transfert pour la réussite

éducative du Québec à un projet de référentiel des compétences des enseignants, des conseillers pédagogiques et des directions d'écoles pour utiliser les connaissances issues de la recherche dans sept commissions scolaires. Nous avons aussi travaillé avec la Fondation du D' Julien pour évaluer sa stratégie de transfert des connaissances découlant de son approche en pédiatrie sociale communautaire. Nous avons également mené pendant trois ans un projet en Afrique de l'Ouest pour y établir un intermédiaire, qu'on appelle « courtier de connaissances », entre les chercheurs et les utilisateurs potentiels.

Vous vous consacrez aux retombées de la recherche appliquée, mais la recherche fondamentale ne mène-t-elle pas aussi parfois à des applications pratiques?

C.D. Bien sûr, mais comme nous exerçons dans le domaine social, il s'y fait moins de recherche fondamentale. On peut toutefois donner encore une fois l'exemple de la Fondation du D' Julien, dont l'approche basée sur des études en neurosciences démontre que les stress que vit un enfant ont des conséquences sur son développement.

Sur quelles conditions reposent les stratégies de TC efficaces?

C.D. On peut les regrouper en quatre catégories. L'opinion des utilisateurs potentiels face à l'utilité de la recherche est vraiment le facteur le plus déterminant. Viennent ensuite les caractéristiques des connaissances à transférer. Si elles vont à l'encontre des mœurs et des coutumes, par exemple parler de prévention des maladies transmissibles sexuellement dans des pays très religieux, il peut être très difficile de les faire passer. Les caractéristiques des organisations importent aussi, car elles doivent valoriser l'utilisation de la recherche, accorder les ressources nécessaires pour que les gens puissent accéder à l'information pertinente et l'interpréter de façon à pouvoir l'utiliser. Les caractéristiques de la stratégie de transfert entrent aussi en jeu. Est-elle élaborée en collaboration avec les utilisateurs potentiels? Répond-elle à un besoin du milieu? Les connaissances sont-elles transmises dans un langage que les gens de ce milieu comprennent? La dernière catégorie touche les chercheurs eux-mêmes. Ont-ils un intérêt à transférer les résultats de leur recherche?

Ont-ils l'habileté pour le faire? Sont-ils capables d'utiliser un langage accessible? Il faut reconnaître que, malgré la bonne volonté et les habiletés indéniables de certains, les chercheurs ne sont pas formés pour transmettre les résultats de leurs travaux en dehors des milieux scientifiques, pour favoriser l'appropriation et l'application de la recherche par les intervenants et les décideurs.

Les milieux de travail sont-ils aujourd'hui plus conscients de ce que les études scientifiques peuvent leur apporter?

C.D. Oui, l'intérêt est de plus en plus grand, mais les organisations ne sont pas toutes ouvertes au changement, et certaines sont plus conservatrices que d'autres. Celles qui veulent être performantes doivent cependant se tourner vers les façons d'améliorer leur efficacité en s'appuyant sur des données de recherche. En santé et sécurité du travail par exemple, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, avec ses quatre conseillers en valorisation de la recherche, s'efforce vraiment de transférer les résultats des études scientifiques aux utilisateurs.

Pour leur part, les chercheurs sont-ils davantage sensibilisés à la nécessité de transmettre leurs connaissances sur le terrain?

C.D. Des pas importants ont été franchis, mais il reste encore énormément à faire. Dans les unités universitaires proches des lieux de pratique, le service social ou la psychologie par exemple, les chercheurs voient bien l'utilité de transférer les résultats de la recherche. Mais c'est beaucoup plus compliqué dans plusieurs autres domaines et il y a encore une résistance à reconnaître les activités de transfert. Les organismes de financement mettent de la

pression en exigeant que les chercheurs présentent un plan de transfert des connaissances qu'ils vont produire, ce qui crée une sorte d'effet d'entraînement. Mais cela ne suffit pas parce qu'aucun des critères d'évaluation de la demande de fonds ne porte sur la qualité de ce plan. Au bout du compte, si les chercheurs ont utilisé la totalité du financement avant d'avoir terminé leur recherche, ils ne feront pas de transfert. Nous faisons beaucoup d'efforts pour améliorer les choses, tout en sachant que dans certaines unités, des chercheurs font du transfert presque en cachette. Dans ces unités, c'est mal vu de le faire parce que ce n'est pas une activité scientifique.

Comment envisagez-vous l'avenir du TC?

C.D. Je pense que les chercheurs devront de plus en plus reconnaître que l'argent public doit avoir des retombées publiques. Mais il continuera à y avoir de la résistance parce que leur liberté académique va à l'encontre de ce principe. Au nom de cette liberté, certains continueront à penser qu'ils peuvent déterminer ce qu'ils veulent faire des connaissances et que cela n'a rien à voir avec les besoins sociaux.

Comment le Québec se classe-t-il en matière de TC?

C.D. Il est nettement en tête de peloton. En fait, c'est le cas de l'ensemble du Canada, qui devance les États-Unis et se trouve à peu près *ex æquo* avec le Royaume-Uni à ce chapitre. C'est la Fondation canadienne de recherche sur les services de santé qui, il y a environ 25 ans, a commencé à insister en faveur d'une plus grande utilisation des résultats de la recherche. C'est elle qui a adopté le terme de « courtage des connaissances », qui s'est diffusé un peu partout pour décrire la fonction d'intermédiation entre les chercheurs et les utilisateurs des connaissances. <<

L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail s'efforce vraiment de transférer les résultats des études scientifiques aux utilisateurs.



Photos : Denis Bernier

LES CORRECTIONS

Les travailleurs qui se trouvent à l'extérieur durant la saison estivale doivent être vigilants face aux risques de coup de chaleur. Il faut penser à s'hydrater souvent. Donc, chaque travailleur possède sa propre bouteille d'eau et doit prendre l'équivalent d'un verre d'eau toutes les 20 minutes, qu'il ait soif ou non. Il faut également éviter ou limiter la prise de boissons sucrées, gazeuses ou énergisantes, puisqu'elles déshydratent. Il est recommandé de porter des vêtements légers, de couleurs claires, de préférence en

coton, pour favoriser l'évaporation de la sueur. Le port de vêtements à manches longues et faits de tissu tissé serré ainsi que le port d'un chapeau avec un rebord permettant de créer de l'ombre sur le visage, les oreilles et l'arrière du cou contribuera à protéger les travailleurs des coups de soleil. L'application d'une crème solaire avec un facteur de protection approprié a été considérée pour cette photo prise au printemps. Également, les travailleurs doivent ajuster leur rythme de travail en fonction de leur tolérance à la chaleur et prendre des pauses à l'ombre ou dans un endroit frais. L'employeur est également dans l'obligation de tenir un plan d'action préventif pour les journées chaudes.

Travailler à l'extérieur, dans un environnement fréquenté par des insectes piqueurs, peut constituer un risque pour de nombreux horticulteurs. Ainsi, les cheveux doivent être courts ou noués, les produits parfumés ne sont pas tolérés et le travailleur doit porter des gants de travail en tout temps. Ceux-ci aident également à diminuer la pression qu'exercent les outils dans la main. La maladie de Lyme, transmise par la piqûre d'une tique infectée, est également une maladie en progression au Québec. Des gestes simples peuvent assurer une protection contre les piqûres de tiques, comme appliquer du chasse-moustiques et porter des vêtements longs lors des activités extérieures.

Luc, qui effectue la taille de l'arbuste, doit se tenir le dos droit et porter des lunettes de sécurité. Son genou fléchi lui permet le maintien d'un alignement naturel des vertèbres. De cette façon, il fait face aux branches à tailler et peut utiliser le sécateur convenablement. Si on a souvent à travailler en prenant appui sur les genoux, l'utilisation de genouillères peut contrer plusieurs lésions (bursite, atteinte des ménisques ou hygroma). Le choix du type de genouillères est important et se fait en fonction de plusieurs facteurs, notamment la fréquence et la durée des postures entraînant un agenouillement, la dureté de la surface sur laquelle on s'agenouille, la facilité de changer de position, etc.

Pour éviter que le préparateur de végétaux, Marc-André, effectue sa tâche avec une mauvaise posture, il est recommandé que celle-ci soit exécutée dans la caisse d'une camionnette ou dans un plan de travail situé à la bonne hauteur, ce qui lui évite de pencher son tronc vers l'avant, avec le dos rond. De plus, le transport des végétaux, de l'équipement et de la terre est une tâche manuelle qui peut causer des affections du rachis lombaire ou des blessures au dos. Il est donc recommandé de placer les matériaux le plus près possible du lieu de leur utilisation de manière à réduire le temps de manutention.

Sur la deuxième photo, la préhension de la truelle permet de garder la main dans l'axe de l'avant-bras lors de l'extraction ou du déplacement d'une motte de terre, ce qui requiert moins de force et prévient les tendinites au coude et au poignet. Cette posture est possible grâce à une bonne flexion du genou droit et à un appui sur le genou gauche.

LES ERREURS

- ① Il fait chaud et le soleil est lourd. Les travailleurs semblent pourtant ne pas en tenir compte!
- ② Le jardinier qui effectue la taille de l'arbuste ne se facilite pas la tâche à travailler ainsi!
- ③ Les postures du préparateur de végétaux et de la jardinière laissent pour le moins à désirer, ce qui pourrait être à l'origine de bien des maux!
- ④ Le camion est loin. Il pourrait être utilisé à meilleur escient.
- ⑤ Sur la deuxième photo, Lynda utilise sa truelle pour la plantation. Toutefois, elle ne la tient pas correctement.
- ⑥ Plusieurs pièces d'équipement de protection individuelle seraient fort utiles, mais elles brillent par leur absence.
- ⑦ Un râteau, un balai et des plantations sur le sol, quelle pagaille dans l'espace de travail des trois jardiniers!



➤ De cette façon, la préhension de la truelle requiert moins de force et prévient les tendinites au coude et au poignet.

Nous remercions la Ville de Montréal, Jean Chassé, conseiller principal en santé et sécurité, Robert Mineau, contremaître au Jardin botanique, et les représentants à la prévention de la section locale 301. Nous remercions également nos figurants : Lynda Ayotte, Marc-André Langevin et Luc Théroux.

Notre personne-ressource : Cheikh Faye, alors ergonome à la Direction générale de la prévention-inspection à la CNESST

Coordination : Louise Girard, Direction générale de la prévention-inspection de la CNESST

Toutefois, en horticulture, comme dans divers métiers manuels, il n'y a pas de recette exacte en ce qui concerne les positions de travail à adopter. Chaque personne possède des capacités physiques et une morphologie uniques, selon sa taille, son poids, sa souplesse, etc. Il est donc indispensable de s'adapter à ces facteurs et de changer la position régulièrement. Également, il est recommandé de faire des exercices d'échauffement et d'étirement avant et après la journée de travail, ce qui permet de réduire la fatigue musculaire.

Enfin, le sol est dégagé de tous les outils qui pourraient causer des blessures. Ils sont bien rangés, et hors du chemin des travailleurs.

Pour en savoir plus

- Commission de la santé et de la sécurité du travail. *Travailler à la chaleur... Attention!*, 2^e édition, 2014, 6 pages, http://www.cnesst.gouv.qc.ca/publications/100/documents/dc100_1125web.pdf
- Commission de la santé et de la sécurité du travail. *Vous travaillez en plein air? Gare aux insectes piqueurs!*, 3^e édition, 2009, 16 pages, http://www.cnesst.gouv.qc.ca/publications/200/documents/dc200_16185web.pdf
- Portail santé mieux-être Québec, « Maladie de Lyme » [en ligne], <http://sante.gouv.qc.ca/problemes-de-sante/maladie-de-lyme/>
- HortiCompétences. *Rapport d'analyse de la profession d'ouvrière ou ouvrier en entretien paysager*, octobre 2014, 75 pages.
- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales ». *Travaux d'horticulture : outils et équipement pour la taille et la tonte*, 1998, 4 pages, apsam.com/sites/default/files/docs/publications/ft16.pdf [consulté le 28 juillet 2015]



VOTRE PORTE D'ENTRÉE UNIQUE POUR LES SERVICES EN MATIÈRE DE TRAVAIL

À la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), vous trouverez des services liés :

- aux normes du travail ;
- à l'équité salariale ;
- à la santé et à la sécurité du travail.

Cette nouvelle organisation offre aux employeurs et aux travailleurs une expertise intégrée en matière de travail.

Vous êtes un travailleur ?

Vos droits, vos obligations et vos recours en matière de normes du travail, d'équité salariale, de santé et de sécurité du travail restent les mêmes.

Vous êtes un employeur ?

Vos droits, vos obligations et vos recours en lien avec les trois organismes demeurent inchangés, tout comme la façon de payer vos cotisations relatives à la santé et à la sécurité du travail ainsi qu'aux normes du travail.

POUR NOUS JOINDRE ☎ **1 844 838-0808** 💻 **cnesst.gouv.qc.ca**

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail
cnesst.gouv.qc.ca



Pour recevoir gratuitement le magazine *Prévention au travail*, abonnez-vous en ligne : cnesst.gouv.qc.ca/abonnementPAT.