

PRÉVENTION au TRAVAIL

preventionautravail.com
PRINTEMPS 2022
VOL. 35/1

GRANDS PRIX DE LA CNESST 2021

Poursuivre
sa mission

André Pelletier
Mécanicien industriel
Bell Textron Canada Ltée

RECHERCHE À L'IRSSST

POUR DES
TRAVAILLEURS
PIÉTONS PLUS
EN SÉCURITÉ

CNESST

irsst

Printemps 2022 – Volume 35, n° 1
preventionautravaille.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-directrice générale
de la CNESST**
Manuelle Oudart

SECTION CNESST

Directrice générale des communications
Yolaine Morency

**Directrice du Service de l'édition
et des événements**
Julie Melançon

Rédactrice en chef
Geneviève Chartier

Adjointe à la rédactrice en chef
Chantal Laplante

Collaborateurs
Mélanie Boivin, Josée-Paméla Bourgoin, Marie-Claude Côté, Sylvie Gascon, Karolane Landry, Lyndie Lévesque, Louis-Philippe Marcotte, Olive V. Ndeugue Moko, Pierre Privé, Catalina Rubiano, Paul Therrien

Révision
Sylvie Dubord et Linguitech

**Direction artistique, production
et retouche numérique des photos**
Catherine Gauthier

SECTION IRSST

Présidente-directrice générale de l'IRSST
Lyne Sauvageau

**Directeur des communications et
de la valorisation de la recherche**
Charles Gagné

Rédactrice en chef
Noémie Boucher

Collaborateurs
Maxime Bilodeau, Julien Castanié, Catherine Couturier, Patricia Labelle, Karolane Landry, Laurie Noreau, Claire Thivierge, Maura Tomi

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

Photo de la page couverture
Marie-Josée Legault

Impression
Imprimeries Transcontinental inc.

Tirage
10 000 exemplaires

Abonnements
preventionautravaille@cnesst.gouv.qc.ca
514 906-3061, poste 2185

© CNESST-IRSST 2022
La reproduction des textes est autorisée pourvu
que la source soit mentionnée et qu'un exemplaire
nous soit envoyé à :

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

IRSST
505, boulevard De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3C2
Tél. : 514 288-1551
Télééc. : 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

4 Vient de paraître

5 Cherchez l'erreur

La prévention de la violence à la réception

6 Droits et obligations

Premiers secours : à vos trousseaux!

7 DOSSIER

Grands prix de la CNESST 2021 : poursuivre sa mission

14 Les services de la CNESST : discussion avec nos experts

Layla Boivin, médiatrice en équité salariale

16 Trucs et astuces

Évaluation des emplois en équité salariale

32 Les accidents nous parlent

Un camionneur est heurté par un pylône

34 La SST à l'université

Apprendre par la pratique

36 Tour du monde en SST

37 Le harcèlement psychologique

Un fléau pour les milieux de travail

40 L'Escouade prévention

Un impact positif en milieu de travail

42 En raccourci

43 Le Coin du Centre de doc

44 L'entrevue avec Judy Major

Faire de la SST son métier

46 Cherchez l'erreur : solution

RECHERCHE À L'IRSST

17 Pour des travailleurs piétons plus en sécurité

20 Les coûts d'un drame humain

22 Plein feu sur la dosimétrie intraauriculaire

24 Une classification des sols propre au Québec

**26 Marge de manœuvre : observer les variations
plutôt que la moyenne**

28 Actualités

Mise en garde

Les photos et les illustrations publiées dans le *Prévention au travail* sont les plus conformes possible aux lois et aux règlements sur la santé et la sécurité du travail. Cependant, il peut être difficile, pour des raisons d'ordre technique, de représenter la situation idéale. De plus, la majorité des photos publiées ont été prises avant la pandémie de COVID-19. Il se peut que les mesures de distanciation physique n'y soient pas respectées.



**GRANDS PRIX DE LA CNESST 2021 :
POUR SUIVRE SA MISSION**

Les Grands Prix de la CNESST sont l'occasion de se rappeler à quel point certaines personnes peuvent inspirer les autres et incarner la définition même du mot leader! Nous vous présentons donc, avec la plus grande fierté, nos lauréats et nos finalistes de 2021.



Photo: Freepik

**UNE CLASSIFICATION DES SOLS
PROPRE AU QUÉBEC**

Un groupe de chercheurs soutenu par l'IRSST a mis au point une classification des sols adaptée aux conditions géotechniques du Québec. Simple à utiliser, elle pourrait réduire le nombre d'accidents et de décès dus à des éboulements.

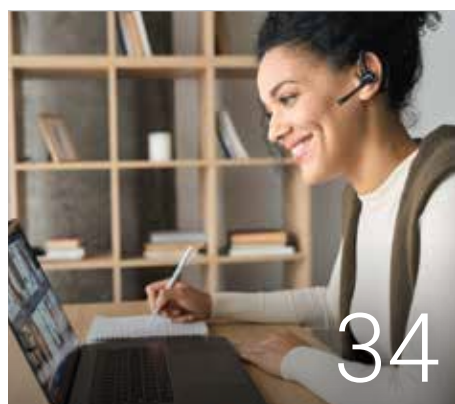


Photo: Shutterstock

**LA SST À L'UNIVERSITÉ :
APPRENDRE PAR LA PRATIQUE**

Au Québec, de plus en plus d'universités offrent des programmes spécialisés en santé et sécurité au travail. Afin d'en apprendre plus sur ce type de programme, nous nous sommes entretenus avec Lynn Mills et Marie-Michelle Gouin, responsables des programmes de santé et sécurité au travail de l'Université de Sherbrooke.

**AU TRAVAIL,
LA COVID-19
NE PREND PAS
DE PAUSE.**

**Les mesures de prévention,
c'est l'affaire de tous!**

Pour les connaître, consultez le cnesst.gouv.qc.ca/coronavirus.

PAR CHANTAL LAPLANTE

NOUVEAUTÉ



Photo : Marie-Josée Legault

Ian Lavoie : réapprendre à vivre après un grave accident (*Belmine*, n° 59)

DC600-410-59 – Magazine

Dans ce numéro, vous pourrez lire le témoignage émouvant de Ian Lavoie, qui nous explique comment il a réussi à revivre après avoir frôlé la mort. De plus, ne manquez pas l'article sur les incendies dans les mines d'hier à aujourd'hui.

Finalement, la réalisatrice Sophie Dupuis et le figurant et contremaître James Marcotte ont tous les deux travaillé sur le film *Souterrain*, acclamé par la critique lors de sa sortie en salle; ils nous racontent ce qui se passe dans le cœur de ceux et celles qui passent une bonne partie de leur vie sous terre.

RÉÉDITIONS

Programme Pour une maternité sans danger

DC200-1024-4 – PDF

Cette brochure est destinée à la fois à la travailleuse enceinte ou qui allaite, à son employeur et aux médecins. Elle contient tous les renseignements dont ils ont besoin dans le cadre du programme Pour une maternité sans danger. On y précise à qui s'adresse le programme et quelles sont les étapes à suivre pour s'en prévaloir. On y traite également des rôles et des responsabilités de chacun, des critères d'admissibilité, de l'affection, du retrait préventif du travail et des recours possibles.



Pour mieux comprendre le mode de tarification au taux personnalisé – Tarification 2022

DC100-1657-9 – PDF

Dans ce document, l'employeur trouvera des explications au sujet de la tarification au taux personnalisé, un des trois modes de tarification utilisés par la CNESST.

Vous pouvez consulter, télécharger ou commander ces documents à partir du site cnesst.gouv.qc.ca.



PAR GENEVIÈVE CHARTIER

La prévention de la violence à la réception Plusieurs personnes attendent en file à la réception d'un lieu public afin de recevoir un service. Une telle situation peut être propice à l'impatience, aux tensions, aux conflits et à l'escalade de la violence. Pour les besoins de la démonstration, nous vous présentons les risques auxquels les gens sont exposés ainsi que les bonnes pratiques à mettre en place.

PHOTO : DENIS BERNIER

VOIR LA SOLUTION AUX PAGES 46 ET 47



PREMIERS SECOURS À VOS TROUSSES!

PAR JOSÉE-PAMÉLA BOURGOIN, STAGIAIRE EN DROIT

DROITS ET OBLIGATIONS

Saviez-vous que les employeurs avaient jusqu'au 17 mars 2021 pour modifier le contenu de leurs trousse de premiers secours? En effet, des modifications ont été apportées aux articles 4 et 5 du *Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins*¹. Dorénavant, le contenu minimal des trousse de premiers secours fournies par les employeurs doit être conforme aux nouveaux articles du règlement qui réfèrent à une norme sur le secourisme en milieu de travail, la norme Trousse de de secours en milieu de travail CAN/CSA Z1220-F17.

À RETENIR!

La CNESST ne reconnaît aucun fournisseur dans la vente de trousse de premiers secours. De plus, l'employeur n'a pas à obtenir une quelconque garantie ou certification quant à la conformité des trousse qu'il utilise dans son milieu de travail.

MATÉRIEL OBLIGATOIRE : MAIS LEQUEL?

Afin de déterminer le matériel minimal obligatoire dans chaque type de trousse, une évaluation des risques inhérents au milieu de travail est requise et c'est à l'employeur que revient cette responsabilité. Le contenu des trousse varie ainsi en fonction du niveau de risque auquel sont confrontés les travailleuses et travailleurs.

Cette évaluation consiste à identifier les risques en milieu de travail qui sont susceptibles de causer des blessures ou des maladies professionnelles, mais aussi à déterminer les types de blessures ou de maladies pouvant survenir, à évaluer leur

probabilité de survenance ainsi que leur gravité potentielle. L'évaluation permet ainsi de recenser et de prévoir l'équipement de secourisme nécessaire et approprié pour chaque milieu de travail afin de répondre aux situations d'urgence possibles.

Il existe essentiellement trois types de trousse de premiers secours. Puisque la majorité des lieux de travail présentent un niveau de risque faible ou modéré, c'est la trousse de base que l'on retrouve le plus souvent. Autrement, lorsque l'environnement de travail est à risque élevé, c'est la trousse intermédiaire qui est obligatoire en raison de la plus grande probabilité des blessures et de leur gravité. Lorsque la travailleuse ou le travailleur effectue un travail dans un environnement isolé et qu'il n'a pas accès autrement à une trousse de premiers secours, c'est la trousse personnelle qui s'impose. Quant à la quantité de matériel nécessaire pour chaque type de trousse, cela va dépendre du nombre de travailleuses et travailleurs présents par quart de travail. Dans certains cas spécifiés à l'article 5 du règlement, les véhicules réservés aux travailleuses et travailleurs doivent également être munis d'une trousse.

CONTENU CONFORME, MAIS ENCORE...


En plus de devoir fournir un nombre adéquat de trousse de premiers secours, chaque employeur doit s'assurer que ces dernières se trouvent dans des endroits faciles d'accès, à proximité et disponibles en tout temps. Par ailleurs, il doit s'assurer que toute trousse soit maintenue propre, en bonne condition et qu'elle possède en tout temps le contenu approprié. Ainsi, l'employeur se doit de vérifier régulièrement si la date d'expiration du matériel est dépassée ou si le matériel est endommagé. Une manière simple et efficace d'assurer ce suivi est de vérifier le contenu chaque fois que la trousse est utilisée ou encore de désigner une personne devant inspecter régulièrement le contenu. ■



Pour en savoir davantage sur le contenu spécifique par type de trousse, consultez la section [Secourisme en milieu de travail](#) du site Web de la CNESST.

Photos : Shutterstock

1. *Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins*, RLRQ, c. A-3.001, r.10.

A close-up portrait of Olivier Brousseau, a man with short dark hair and a friendly smile, wearing a white collared shirt. The background is a plain, light grey color.

Olivier Brousseau
Surintendant adjoint, santé-sécurité
Mine Canadian Malartic

GRANDS PRIX DE LA CNESST 2021

Poursuivre
sa mission

PAR PAUL THERRIEN **Le moment est venu de rendre hommage aux femmes et aux hommes qui ont su démontrer, par leur engagement, qu'ils ont à cœur la promotion des droits et obligations en matière de travail, l'équité salariale et la prévention des accidents et des maladies professionnelles. Les Grands Prix de la CNESST sont l'occasion de se rappeler à quel point certaines personnes peuvent servir de modèle, faire preuve d'innovation, inspirer les autres à faire mieux, bref, à incarner la définition même du mot leader! Nous vous présentons donc, avec la plus grande fierté, nos lauréats et nos finalistes de 2021.**

GRANDS PRIX DE LA CNESST 2021

LEADER LAURÉAT TRAVAILLEUR



Photo : Marie-Josée Legault

Dès ses débuts comme employé permanent chez Bell, en 2018, André Pelletier a démontré un intérêt marqué pour la santé et la sécurité du travail (SST). L'homme est un véritable rassembleur bourré d'idées créatives qui sait proposer des solutions efficaces et ciblées afin d'améliorer son milieu de travail et celui de ses collègues.

Représentant SST de l'équipe de maintenance depuis trois ans, André Pelletier a su démontrer que la prévention est non seulement pour lui une valeur importante, mais aussi un défi personnel. Il a l'œil pour identifier les risques et il sait prendre en charge les projets pour les mener à terme. Par exemple, il a contribué à améliorer grandement la tâche du changement de lame sur un appareil de déroutage automatique. Auparavant, les opérateurs utilisaient leurs mains pour tenir la tête de l'équipement afin d'effectuer les ajustements nécessaires. Or, cette manière de faire exposait les opérateurs à une posture contraignante et à un risque de lacération des mains. Après avoir participé à des rencontres pour trouver une

LAURÉAT

André Pelletier

Mécanicien industriel
Bell Textron Canada Ltée



stratégie plus efficace, André Pelletier a construit un support pour y déposer la tête, éliminant ainsi les risques liés à cette tâche.

DES INITIATIVES QUI NE PASSENT PAS INAPERÇUES

Au cours des dernières années, le lauréat a aussi implanté un programme d'inspection des équipements dans son secteur, en plus de présenter des capsules de prévention. Et il ne s'agit là que d'exemples de ses nombreuses contributions à la SST depuis trois ans! Bien sûr, ces initiatives ont aussi stimulé l'intérêt et la mobilisation de ses collègues pour la prévention. Parmi les qualités de leader de M. Pelletier, on compte l'optimisme et la capacité à impliquer tous les intervenants concernés au moment de faire des améliorations en lien avec la prévention en SST, même lorsqu'il y a de la résistance au changement. D'ailleurs, André Pelletier voit cette résistance comme une occasion d'échanger avec ces collègues plutôt que comme un obstacle difficile à surmonter.

UN VRAI RASSEMBLEUR

Lorsque des mesures de correction doivent être mises en place après des événements qui auraient pu causer des accidents, André Pelletier a toujours des commentaires constructifs à apporter; il est d'ailleurs impliqué quotidiennement dans l'implantation des mesures de correction. Lorsque des situations à risque sont rapportées et nécessitent l'aide des employés de l'équipe de maintenance pour procéder à des modifications, le rôle qu'endosse André Pelletier contribue à l'efficacité du processus d'adaptation au changement. Son écoute du point de vue des autres, sa bonne attitude et sa rigueur lui permettent de maintenir une grande complicité avec ses collègues. En effet, il joue un rôle de mobilisateur. C'est grâce à ces qualités qu'il arrive à promouvoir la SST comme étant une valeur dominante et populaire.

LAURÉAT

Olivier Brousseau

Surintendant adjoint, santé-sécurité
Mine Canadian Malartic



Entré comme conseiller en santé et sécurité en novembre 2016 à la Mine Canadian Malartic (MCM), Olivier Brousseau a été nommé coordonnateur de l'équipe en santé et sécurité du travail (SST) en 2019. Depuis, il excelle dans la gestion de la prévention. Il a le talent et la volonté indéniable d'organiser, de rassembler et de mobiliser les équipes de l'usine de traitement du minerai.

Chaque année, à quatre reprises, toutes les opérations de traitement du minerai à l'entreprise aurifère MCM sont mises à l'arrêt afin de procéder à l'entretien des équipements. À ce moment, plus de 1 000 employés prêtent main-forte à l'équipe de MCM, composée de 2 000 travailleurs à temps plein, sur l'ensemble du site. Ceci représente un défi de taille pour plusieurs raisons, notamment parce que près de 30 % des entrepreneurs qui se présentent sur les lieux lors de l'arrêt pour y effectuer des travaux n'y ont jamais mis les pieds auparavant...

LE DÉFI DES ARRÊTS PLANIFIÉS

Olivier Brousseau a su relever le défi de sensibiliser les nouvelles travailleuses et les nouveaux travailleurs à la culture de prévention qui prévaut à MCM en un court laps de temps, lors de chaque arrêt. Grâce à son leadership et à sa capacité d'écoute, il a été un joueur clé en optimisant le travail de collaboration entre l'équipe SST et le reste des travailleuses et travailleurs de l'usine. Il a d'ailleurs élaboré un calendrier des tâches à accomplir avant l'arrivée des travailleurs de l'extérieur. Aussi, son équipe et lui ont préparé du matériel en lien avec la SST pour les 75 superviseurs qui organisent les rencontres d'équipe. L'information transmise par le biais de ce matériel a permis d'améliorer la qualité des messages transmis aux travailleuses et travailleurs. En plus, un « coffre à outils de la prévention » contenant toute l'information sur la prévention en matière de SST à MCM en lien avec les arrêts planifiés et les mesures liées à la pandémie de COVID-19 a été préparé.

DE PASSIONNÉ DE LA SST... À JOURNALISTE!

Afin d'améliorer encore davantage la communication, M. Brousseau endosse aussi le rôle de journaliste avec la publication, à chaque jour d'un arrêt, d'un feuillet d'information appelé *Le Diffuseur*. Il y décrit les « bons coups » de la veille, le contexte des événements qui ont eu lieu et il y publie des rappels en lien avec la SST.

UNE RÉCOMPENSE MÉRITÉE

En juin 2021, l'Association minière du Québec a remis à MCM le Prix Distinction dans la catégorie Communications-Marketing pour la campagne « Je m'engage », pour laquelle Olivier coordonne le déploiement de l'ensemble des outils d'affichage au site de MCM. Le leadership exemplaire d'Olivier Brousseau a vraiment réussi à faire passer le message que la prévention en matière de SST, ce n'est pas qu'une obligation à suivre les règles; c'est aussi une occasion de croissance personnelle.



Photo : Jarmilla Guivarch

GRANDS PRIX DE LA CNESST 2021

LEADERS FINALISTES

Photo : collection personnelle



FINALISTE

Geneviève Collette

Directrice générale
Centre d'intégration
au marché de l'emploi (CIME)



Geneviève Collette cumule près de vingt ans d'expérience en gestion des ressources

humaines et en développement de la main-d'œuvre, et plus de dix ans d'expérience en changement organisationnel lié à l'intégration des femmes et d'autres clientèles sous-représentées au marché de l'emploi. Pour sa grande polyvalence et son engagement, le titre de « finaliste avec mention d'honneur » lui a été décerné par Mme Manuelle Oudar, présidente-directrice générale de la CNESST.

Tout au long de sa carrière, la vision de Mme Collette a été axée sur le développement socio-économique équitable et égalitaire. Son souci principal est l'amélioration de la situation économique des femmes par leur insertion socioprofessionnelle. Elle vulgarise et diffuse l'information sur les droits des travailleuses en communiquant de façon formelle et informelle sur différentes thématiques, comme celle de l'équité salariale, et milite continuellement afin que les droits de chaque personne soient respectés.

LA FORMATION AU CŒUR DE SON PARCOURS

En plus de tous ces accomplissements, les efforts de Geneviève Collette ont mené à la bonification de la politique des conditions de travail et de la politique salariale au sein du CIME. Elle a aussi donné plus de 300 formations en matière de SST, de discrimination, d'intimidation et de harcèlement, et offert une soixantaine de formations à travers le Québec en matière d'équité salariale.

FINALISTE

Abdessamie Bounab

Chargé de projet
Ville de Montréal - Service de l'eau,
Direction de l'eau potable (DEP)



Photo : collection personnelle

Abdessamie Bounab assure la responsabilité de la gestion de la prévention en SST sur les chantiers de la Direction de l'eau potable de Montréal depuis 2018 et occupe le poste d'ingénieur et chargé de projets en programme de prévention du maître d'œuvre depuis 2019. Grâce à sa grande capacité d'analyse lors de situations critiques, à sa créativité et à sa détermination, il a su mobiliser son équipe.

Diminuer le nombre d'accidents du travail sur les chantiers de la DEP, augmenter le niveau de respect des lois en SST et harmoniser les actions SST du maître d'œuvre sur les différents chantiers de la DEP : telles sont les grandes réalisations dans lesquelles Abdessamie Bounab a joué un rôle central. Il a mené des investigations rigoureuses après des incidents et s'est assuré de l'objectivité des mesures de correction à apporter.

UNE ÉVALUATION MINUTIEUSE

Chaque mois, il procède à une évaluation détaillée du comportement lié à la prévention en SST des entrepreneurs. Il a contribué à la réalisation de la mise à jour du programme-cadre de maître d'œuvre en collaboration avec les chargés de projets et les gestionnaires.

REPRÉSENTANTS ET REPRÉSENTANTES D'EMPLOYEUR

Photo: collection personnelle

**FINALISTE**

Ariane Cauchon

Conseillère en
ressources humaines
Gelpac inc.

Depuis son arrivée chez Gelpac inc. en 2020, Ariane Cauchon a su se démarquer en matière

de SST grâce à sa rigueur, sa minutie et sa précision irréprochables au travail. Son empathie et sa sensibilité envers les personnes qui l'entourent, en plus de sa grande capacité de compréhension, ont fait en sorte qu'elle a réalisé plus d'une dizaine d'actions concrètes en SST, qui ont fait la différence dans son milieu de travail.

Ariane Cauchon a eu une grande influence sur la culture de la SST chez Gelpac inc. Selon un sondage interne réalisé par l'entreprise, l'importance de la SST aux yeux des employés et des gestionnaires est passée de 78 % en 2019 à 97 % en 2021. Elle a d'ailleurs développé des formations en SST pour chaque groupe d'employés.

DES PROGRAMMES CLÉS

Elle a aussi contribué à la rédaction du programme de prévention pour trois des quatre usines de Gelpac inc., en plus de mettre en place un nouveau programme de cadenassage dans deux usines au Québec. Les fiches qu'elle a rédigées à ce sujet ont grandement facilité la compréhension de ce programme. Lors d'accidents ou d'incidents du travail, elle s'est assurée de suivre assidûment les dossiers afin d'apporter des améliorations aux méthodes de travail par la suite.

FINALISTE

Géraldine Spitz

Chef de service, prévention
et promotion de la santé
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Photo: collection personnelle

Géraldine Spitz est la référence en matière de SST au sein du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CEMTL). Dotée d'une impressionnante capacité d'analyse, elle est toujours en « mode solution ». De plus, elle maîtrise pleinement l'ensemble des connaissances, recommandations et tendances liées à la prévention. Engagée, présente, impliquée et rassembleuse, elle a su ajouter des cordes à son arc pour le bien de l'organisation.

Parmi ses nombreuses réalisations, Géraldine Spitz a développé une escouade de conseillères et conseillers en prévention qui a été active sur le terrain. Aussi, afin de respecter les consignes sanitaires liées à la pandémie de COVID-19, elle a procédé à des évaluations et a suggéré des améliorations.

LA BONNE INFLUENCE

Depuis quelques années, elle siège au conseil d'administration de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS). Il s'agit là d'un moyen pour elle d'exercer une influence sur les services et la prise en charge de la SST dans le réseau de la santé. Son expertise et sa vision en lien avec la SST sont reconnues dans le CEMTL auprès des instances syndicales ainsi que dans d'autres organisations du réseau.

GRANDS PRIX DE LA CNESST 2021

LEADERS FINALISTES

Photo: collection personnelle



FINALISTE

Richard Côté

Électromécanicien
P. H. Tech

Richard Côté possède de très grandes connaissances en SST, un domaine dans lequel il a été impliqué durant ses 26 années de service au sein de la compagnie PH Tech. En plus de donner l'exemple par ses méthodes de travail sécuritaires, sa personnalité charismatique lui permet d'avoir des échanges fructueux avec ses collègues afin de trouver des idées innovatrices pour assurer la santé et la sécurité du travail.

En ce qui concerne ses actions concrètes en SST, Richard Côté a su prendre en charge la tournée d'inspection de son département ainsi que celle du chantier de construction lorsque l'entreprise a procédé à un agrandissement. Il a suivi de près les sous-traitants qui participaient aux travaux pour s'assurer qu'ils respectaient les consignes. Il a aussi mis sur pied une inspection quotidienne du pont roulant de son département et procédé à des analyses de risques détaillées sur de nouveaux équipements, suggérant des idées créatives pour résoudre les problématiques de sécurité.

LA SST AVANT TOUT

Avec la rigueur, l'engagement et la détermination qui le caractérisent, Richard Côté s'assure toujours que la SST soit une considération de premier plan dans les projets de l'entreprise. Grâce à son approche humaine et respectueuse, il sait créer un environnement sécuritaire pour ses collègues et lui-même.

FINALISTE

Stéphane Chouinard

Concierge-opérateur
Ville de Repentigny



Photo: collection personnelle

Toujours soucieux de son environnement de travail, Stéphane Chouinard s'assure de réduire les risques d'accident de travail au minimum. Son expertise et son expérience lui permettent d'aider dans la formation des concierges, d'améliorer les processus opérationnels et d'établir les bases de sécurité pour l'ensemble des travailleuses et travailleurs du Centre aquatique Jacques Dupuis.

D'une part, il a mis à jour le cartable de fiches signalétiques liées à la SST et le tient à jour depuis trois ans. Il a aussi proposé de nombreuses modifications aux espaces de travail afin d'en assurer la sécurité. Son sens de l'initiative et son désir d'améliorer l'exécution des tâches ont modifié positivement les processus de l'organisation.

ACCOMPLIR SES TÂCHES DE FAÇON SÉCURITAIRE

Stéphane Chouinard a toujours cherché à s'impliquer dans l'amélioration des processus opérationnels des tâches des concierges. À titre d'exemple, il a perfectionné une technique de SST lors de tâches liées à la filtration d'une piscine. Il a aussi proposé une modification d'horaire afin que les concierges puissent changer de tâches après un certain temps. Le résultat? Une plus grande efficacité opérationnelle, ce qui rend les concierges plus autonomes et soucieux des questions liées à la SST.

TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES

Photo: collection personnelle

**FINALISTE**

Nancy Dubois

Soutien à l'administration
Centre de la petite enfance
Le Cheval Sautoir

Inspirante et déterminée, Nancy Dubois a exercé une influence positive sur la SST dans son milieu de travail, où elle œuvre depuis 1997. Après avoir été éducatrice, elle occupe un poste en lien avec le soutien administratif, offrant des conseils pour faciliter les tâches des éducatrices actuelles ainsi que des approches pour l'intégration des techniques appropriées.

Grâce à son expérience sur le terrain, qui facilite sa compréhension de diverses tâches, Nancy Dubois sait identifier les risques auxquels les éducatrices font face au quotidien. Ainsi, elle a su mettre en place des actions de prévention pertinentes, notamment en ce qui concerne les changements de couches sur le banc à roulette et le maintien d'une bonne posture. Elle fait aussi usage de différentes méthodes pour transmettre le mieux possible l'information à ses collègues, ce qui crée des conditions favorables à la promotion de la SST.

DE BONS RÉFLEXES À CONSERVER

Lors de la pandémie, Nancy Dubois a facilité la mise en place des différentes mesures sanitaires. Depuis, elle demeure alerte et fait appel à son sens de l'innovation, de l'écoute et de l'adaptation afin d'assurer que les conditions favorables à la SST demeurent en place dans le milieu très dynamique qu'est le CPE.

FINALISTE

Stéphane Plamondon

Enseignant d'éducation physique
Campus Notre-Dame-de-Foy (CNDP)

Photo: collection personnelle

Ses connaissances dans le domaine de l'activité physique et de la santé font de Stéphane Plamondon une référence au CNDP. De plus, il cherche sans cesse à maintenir une culture de sécurité dans son environnement de travail, ce qui motive ses collègues à s'intéresser à leur tour à la SST.

Au CNDP, il existe un système de déclaration des éléments potentiellement dangereux. Stéphane Plamondon est d'ailleurs un utilisateur régulier de ce guichet unique; dès qu'il identifie un risque ou un manquement au respect des mesures en SST, il fait le nécessaire afin que la situation soit corrigée rapidement. Par sa présence et ses actions, il motive les autres enseignantes et enseignants à intégrer les notions liées à la prévention des accidents et à la SST dans leurs propres cours.

ASSURER LA RELÈVE

Stéphane Plamondon enseigne à une clientèle de plus de 200 étudiants qui deviendront, d'ici quelques années, nos professionnelles et professionnels de la sécurité civile, notamment des pompiers, des policiers, des ambulanciers et des agents correctionnels. Ainsi, chacun de ses cours comprend des notions directement liées à la prévention des accidents de travail, créant une « culture positive de la SST » qui rayonnera par la suite à travers le Québec.

LES SERVICES DE LA CNESST



Discussions avec nos experts...



LAYLA BOIVIN

Photo: Pub Photo

LA MÉDIATION EN ÉQUITÉ SALARIALE

Bien que l'on associe souvent le mot « médiation » avec le mot « conflit », beaucoup de positif peut ressortir d'une séance de médiation. La médiation est un service qui aide les travailleuses et travailleurs et leur employeur à parvenir à un accord lorsqu'ils vivent une situation conflictuelle. Mais quel rôle joue réellement la personne médiatrice? Layla Boivin, médiatrice en équité salariale, s'entretient avec nous pour parler de son travail et nous faire part de son désir d'aider son prochain. C'est avec fierté qu'elle contribue à désamorcer des situations conflictuelles et à favoriser la résolution de problèmes.

Quel est votre titre et depuis combien de temps êtes-vous à l'emploi de la CNESST?

LAYLA BOIVIN Je suis médiatrice en équité salariale et je suis à l'emploi de la CNESST depuis mars 2019, donc depuis environ deux ans et demi. J'ai d'abord été engagée comme enquêtrice, puis je suis devenue médiatrice en équité salariale. J'occupe ce poste depuis janvier 2021.

Quelle est votre clientèle type et quels sont les services que vous lui offrez?

L. B. Nos clientèles sont les employeurs et les travailleuses et travailleurs, les syndicats ou les associations accréditées. La médiation est un service qui est offert lorsqu'un recours est déposé en vertu de la [Loi sur l'équité salariale](#) (LES). Le recours peut être une plainte ou, plus rarement, un [différend](#) qui est soumis

à la CNESST. Dans le cas d'une plainte, il y a toujours deux parties qui sont concernées, soit l'employeur et une travailleuse ou un travailleur, un syndicat ou une association accréditée. La personne médiatrice est une personne neutre et impartiale, qui offre exactement le même service aux deux parties :

- faciliter et favoriser leurs échanges pour qu'elles parviennent à un accord à leur satisfaction;
- donner des renseignements sur la LES et les enjeux propres au dossier, tout au long du processus.

Quelles sont vos principales tâches et à quoi ressemble une journée type pour vous ?

L. B. Ça varie, puisqu'il n'y a pas de séances de médiation tous les jours. Lorsque nous sommes affectés à un nouveau dossier, nous devons prendre connaissance du dossier, nous en imprégner et avoir en tête tous les éléments de la LES en lien avec le sujet. Nous pouvons ainsi mieux anticiper les questions et être disposés à donner toutes les réponses adéquatement.

Ensuite, nous contactons les parties pour leur offrir la médiation. Lors de ces appels, notre rôle est de les écouter, de bien leur expliquer en quoi consiste le processus de médiation par rapport au processus d'enquête, et de répondre à leurs interrogations et à leurs inquiétudes. Dans le processus, nous devons consacrer une partie de notre temps à la gestion d'agenda, ne serait-ce que pour faire les suivis et organiser les rencontres. En dehors des séances de médiation, nous devons rédiger les ententes entre les parties lorsqu'il y en a. Parfois, une personne médiatrice peut agir comme intermédiaire entre les parties pour l'échange d'information tout au long de l'évolution du dossier. Il n'y a donc pas deux journées pareilles! Le nombre de dossiers en cours n'est pas toujours le même, mais nous remarquons que c'est cyclique. En effet, des plaintes sont déposées principalement dans les deux années qui suivent les travaux d'équité salariale devant être réalisés par les employeurs. Ces travaux doivent être faits tous les cinq ans.

Que trouvez-vous le plus stimulant dans votre travail ?

L. B. Lorsqu'un dossier se règle rapidement, sans enquête ni processus judiciaire, et que l'issue est à la satisfaction des deux parties, c'est très gratifiant! Tu sais qu'en tant que personne médiatrice, tu as joué un rôle clé, en ayant offert aux parties un contexte favorable à la discussion et aux échanges. Nous espérons toujours qu'un dossier se règle en médiation, puisque le résultat convient alors toujours aux deux parties. Dans le processus d'enquête,

les parties ne sont pas décisionnelles et ont moins de contrôle sur l'issue du processus. Toutefois, même quand un dossier ne se règle pas en médiation, nous sommes bien heureux si nous avons au moins réussi à faire cheminer les parties.

Avez-vous constaté une évolution dans votre domaine d'expertise depuis que vous occupez votre emploi? Si oui, qu'avez-vous remarqué?

L. B. Oui, tout à fait. En avril 2019, la LES a subi des modifications importantes. Tout le monde a dû faire preuve d'une grande adaptation. Nous devons avoir une excellente maîtrise de la Loi pour bien répondre aux questions des parties et bien comprendre les enjeux qui sont propres à leurs dossiers. L'un des enjeux qui ont été déterminés par la CNESST dans ses choix stratégiques est d'offrir une expérience optimale aux clientèles. L'un des moyens qui ont été mis de l'avant pour atteindre cet objectif-là, c'est la déjudiciarisation des dossiers. Plus précisément, il s'agit de régler les dossiers sans décision de la CNESST. En ce qui nous concerne à l'Équité salariale, la médiation permet la déjudiciarisation.

Quels sont les défis auxquels vous pouvez faire face dans le cadre de votre travail ?

L. B. En fait, je dirais que chaque appel ou contact avec la clientèle est un défi. D'un côté, il y a une partie plaignante qui veut défendre ses droits, de l'autre, un employeur qui est mis en cause quant à son respect de la Loi. Parfois, les parties ont déjà leur idée toute faite sur les intentions de l'autre et pensent que ça ne sert à rien de se parler. Dépendamment de la perception que les parties ont l'une de l'autre, mon défi est de faire en sorte que chaque partie accepte l'offre de médiation, malgré ses idées préconçues et ses appréhensions, sans non plus les forcer à accepter. La médiation est un processus libre et volontaire, elles doivent donc y adhérer d'elles-mêmes.

Quelle a été votre plus belle expérience dans le cadre de votre travail à la CNESST ?

L. B. Il n'y a pas une situation ou un dossier qui m'a davantage marquée. Tous les dossiers qui se règlent par la médiation sont de belles expériences, surtout lorsqu'au départ, les parties avaient des positions très fermes ou qu'elles refusaient tout simplement l'offre de médiation. Quand l'issue du processus est positive, les parties parfois nous remercient et nous font part de leur satisfaction quant à leur expérience avec nous. C'est génial! Nous recevons beaucoup de gratification des parties. J'adore mon travail, c'est extrêmement valorisant de pouvoir les accompagner là-dedans et de leur offrir l'écoute dont elles ont besoin. ■

TRUCS ET ASTUCES

ÉVALUATION DES EMPLOIS
EN ÉQUITÉ SALARIALE

PAR MARIE-CLAUDE CÔTÉ **L'évaluation des emplois dans une entreprise est une étape incontournable de l'équité salariale. Puisque la *Loi sur l'équité salariale* prévoit la comparaison des emplois typiquement féminins aux emplois typiquement masculins, il est important de partir du bon pied! Certaines pratiques permettent de jeter les bases pour mener à bien l'exercice et éviter les biais discriminatoires, souvent inconscients.**

Un recensement des pratiques recommandées par des spécialistes de la rémunération ou de l'évaluation des emplois permet de relever plusieurs bonnes pratiques, dont :

LA CONTRIBUTION DE TOUS ET TOUTES

- L'engagement des dirigeantes et dirigeants envers la démarche;
- La participation active des personnes salariées afin de connaître le détail du travail exécuté pour chaque emploi. Ceci peut se faire par la mise sur pied d'un comité d'équité salariale, un envoi de questionnaire, des entrevues, etc.



La mise sur pied d'un comité d'équité salariale est reconnue par les spécialistes comme étant une mesure efficace pour combattre les biais inconscients!

NE RIEN OMETTRE

- La connaissance de l'ensemble des emplois de l'entreprise de la part des personnes impliquées dans l'évaluation;
- L'actualisation des descriptions des postes de l'entreprise. En effet, celles-ci doivent refléter la situation actuelle de l'entreprise et être complètes et uniformes;
- Le souci de ne pas oublier ni sous-estimer les caractéristiques associées au travail féminin. Par exemple : l'effort physique requis pour numériser par balayage des articles, en posture debout, des centaines de fois par jour, le niveau de concentration

élevé pour un poste de secrétaire-réceptionniste ou la responsabilité liée à la gestion des agendas.



La réflexion individuelle en amont, puis la mise en commun des résultats, sont une démarche à privilégier pour ne rien oublier!

UNE BONNE RECETTE

- La formation des représentantes et représentants de l'employeur et des personnes salariées pour être en mesure de réaliser une évaluation des emplois;
- L'utilisation d'une méthode neutre, analytique et systématique;
- L'évaluation des emplois concerne les postes et non leurs titulaires. Elle porte sur les exigences des postes, peu importe qui les occupe, et ne constitue pas non plus une évaluation du rendement au travail de ces personnes;
- La conscience de l'effet de halo, c'est-à-dire la possibilité d'être influencé par le niveau hiérarchique ou par la structure salariale;
- La conservation des comptes-rendus des rencontres et des documents ayant servi à l'évaluation des emplois. ■

Pour en savoir plus

Téléchargez le document [Recensement des bonnes pratiques en équité salariale](#) et le dépliant [L'évaluation des emplois - Prendre en compte les caractéristiques des emplois féminins](#) sur le site Web de la CNESST.



RECHERCHE À L'IRSSST

POUR DES TRAVAILLEURS PIÉTONS PLUS EN SÉCURITÉ

MÊME SI LES TRAVAILLEURS À PIED D'ŒUVRE CONSTITUENT UNE FAIBLE PROPORTION DES ACCIDENTÉS ROUTIERS AU TRAVAIL, ILS SONT QUAND MÊME BLESSÉS PLUS GRAVEMENT ET PLUS LONGTEMPS. UNE ÉQUIPE DE CHERCHEURS A VOULU REMÉDIER AU MANQUE DE DONNÉES SUR LE SUJET.

PAR CATHERINE COUTURIER

En 2015, l'IRSST lance un appel de propositions sur le thème des accidents routiers au travail. Marie-Soleil Cloutier, professeure-chercheuse à l'Institut national de la recherche scientifique (INRS), qui s'intéresse à la sécurité routière depuis plusieurs années, entre autres chez les brigadiers scolaires, y voit l'occasion de documenter plus largement le problème des travailleurs piétons. « En consultant la littérature sur les signaleurs routiers, à peu près la seule catégorie de travailleurs piétons documentée, j'ai quand même constaté qu'il n'y avait presque rien sur le sujet, outre des travaux sur les vêtements lumineux ou la configuration des chantiers », raconte-t-elle.

Marie-Soleil Cloutier propose donc d'aborder la question d'un point de vue multidisciplinaire, notamment avec la collaboration du professeur François Vachon de l'École de psychologie de l'Université Laval et du chercheur Daniel Lafond de Thales Canada, qui se penchent sur l'attention au travail. « C'est intéressant parce que j'arrivais avec mon bagage de sécurité routière et d'impact de l'environnement bâti. De leur côté, mes collègues voulaient comprendre ce qui se passait durant le travail sur le plan du stress », souligne la professeure spécialisée en santé et systèmes d'information géographique et directrice du Laboratoire Piétons et Espace urbain.

Les chercheurs voulaient ainsi bonifier la compréhension des déterminants et des circonstances des accidents routiers au travail (ART) impliquant deux types de travailleurs piétons : les policiers dirigeant la circulation et les signaleurs routiers. En étudiant leurs conditions de travail, ils voulaient pouvoir proposer des améliorations, particulièrement sur le plan de l'organisation, en explorant les niveaux de stress de ces travailleurs en plus des situations à risque auxquelles ils sont exposés.

VASTE COLLECTE DE DONNÉES

Les chercheurs ont mené une vaste collecte de données auprès de policiers et de signaleurs routiers. Entrevues avec les signaleurs, analyses de rapports d'accidents, observations sur le



**LES AUTOMOBILISTES
RESPECTERAIENT
DAVANTAGE LES POLICIERS
EN UNIFORME QUE LES
SIGNALEURS ROUTIERS
SUR LES CHANTIERS
DE CONSTRUCTION.**

terrain à Québec et à Montréal avec 19 policiers et analyse de l'environnement de travail grâce à des données vidéo effectuées au cours de 2017, produisant ainsi une masse de données à analyser.

Lors des observations terrain, les policiers ont été équipés de capteurs de stress et donnaient régulièrement de la rétroaction aux étudiants membres de l'équipe de recherche postés en retrait. De telles observations n'ayant pas été possibles dans le cas des signaleurs routiers, les chercheurs ont dû se contenter de faire des entrevues. Ils ont étudié 39 sites de travail et placé des caméras sur une variété de chantiers, par exemple une rue fermée à l'occasion d'un événement ou des situations plus complexes. « Notre objectif était d'observer une diversité d'environnements, pour voir l'impact sur le stress et le risque de quasi-accident pour les travailleurs », explique Marie-Soleil Cloutier.

STRESS ET SÉCURITÉ

En analysant des rapports d'accidents de la SAAQ appariés à ceux de la CNESST, les chercheurs ont pu déterminer que l'inattention, la distraction, la

conduite et la vitesse étaient les principaux facteurs associés aux ART.

Ils ont été surpris de constater que malgré la présence de pointes de stress enregistrées dans les données, le niveau absolu n'était pas si élevé. « Les policiers nous disaient en entrevue post-observation qu'ils ne trouvaient pas ce travail stressant », constate Marie-Soleil Cloutier. Même s'il n'est pas ressenti, le stress peut toutefois nuire à la santé à long terme, et reste donc à surveiller. Il faut cependant privilégier les quarts de travail courts, comme ceux des policiers montréalais, par blocs de 4 heures, pour que le stress n'affecte pas trop leurs réflexes comme travailleurs. « Les travailleurs fatigués vont prendre de mauvaises décisions », soutient la chercheuse.

Les automobilistes respecteraient par ailleurs davantage les policiers en uniforme que les signaleurs routiers sur les chantiers de construction, un phénomène que Marie-Soleil Cloutier avait déjà observé dans ses travaux auprès des brigadiers. « Les brigadiers

se sentaient plus respectés quand ils portaient leur casquette avec le logo de la police, par exemple », relate-t-elle.

CHANTIERS PLUS SIMPLES ET SENSIBILISATION

Pour améliorer la sécurité de ces travailleurs vulnérables, à pied d'œuvre sur la voie publique (mais aussi pour celle des autres usagers, qu'ils soient cyclistes ou marcheurs), les chercheurs recommandent d'abord des sites aussi peu complexes que possible. « Mais ce n'est pas toujours simple ; certaines décisions sont prises pour conserver une certaine fluidité, et les chantiers impliquent un nombre important d'acteurs (entrepreneur privé, ministère des Transports, municipalité, etc.) », remarque Marie-Soleil Cloutier. La formation de 3 heures des

signaleurs routiers gagnerait également à être bonifiée, et les quarts de travail auraient avantage à être raccourcis, en prenant exemple sur ceux des policiers du SPVM.

Une partie de la solution passe également par la sensibilisation des automobilistes, souvent distraits ou trop pressés. « On peut améliorer les configurations des chantiers, mieux former les signaleurs routiers, changer les équipements, mais le grand public a aussi un rôle important à jouer », souligne Marie-Soleil Cloutier. La spécialiste espère que ces données probantes soutiendront les actions des organismes de sensibilisation.

La consultation du comité de suivi durant la recherche a permis de constater que d'autres métiers faisaient face aux mêmes enjeux : éboueurs,

remorqueurs, livreurs, facteurs. « Ils sont constamment en train d'entrer et de sortir de leur véhicule. Ce ne sont pas à 100 % des travailleurs piétons, mais ils ont en plus la pression du temps », remarque Marie-Soleil Cloutier. La chercheuse aimerait ainsi pouvoir explorer davantage la question avec ces corps de métier, pour observer par exemple à quelle fréquence les quasi-accidents surviennent entre éboueurs et conducteurs impatientes. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

CLOUTIER, Marie-Soleil, Sylvanie GODILLON, Daniel LAFOND, Alexandre MAROIS, Nicolas SAUNIER, François VACHON. *Accident de la route au travail : qu'en est-il des travailleurs piétons ?*, R-1143-fr, 85 pages.
irsst.info/r-1143

« NOTRE OBJECTIF ÉTAIT D'OBSERVER UNE DIVERSITÉ D'ENVIRONNEMENTS, POUR VOIR L'IMPACT SUR LE STRESS ET LE RISQUE DE QUASI-ACCIDENT POUR LES TRAVAILLEURS », EXPLIQUE MARIE-SOLEIL CLOUTIER.



Photo: iStock

LES COÛTS D'UN DRAME HUMAIN

PAR KAROLANE LANDRY

« LE 1^{ER} SEPTEMBRE 2019, ALORS QU'IL S'AFFAIRE À TRAVERSER LE CHEMIN DU MONT-DES-CASCADES À CANTLEY EN CONDUISANT UNE NIVELEUSE DE FOSSES DE SABLE, UN TRAVAILLEUR SUBIT UNE COLLISION LATÉRALE AVEC UN MOTOCYCLISTE QUI CIRCULE SUR LE CHEMIN. » (CNESST, RAPPORT D'ENQUÊTE RAP 1280227) LE MOTOCYCLISTE DÉCÈDE SUR LE COUP, PUIS LE TRAVAILLEUR MEURT DE SES BLESSURES TROIS SEMAINES PLUS TARD. LES ACCIDENTS ROUTIERS AU TRAVAIL (ART) REPRÉSENTENT 25 À 30 % DES CAUSES DE DÉCÈS PROFESSIONNELS ACCIDENTELS AU QUÉBEC.



Ces événements sont très coûteux pour la société puisque, dans bien des cas, ils impliquent des lésions professionnelles et d'autres non professionnelles, lorsqu'ils touchent des personnes qui ne sont pas au travail au moment de l'accident. Pour mieux comprendre la situation, l'IRSST s'est penché sur l'analyse du coût global de ces accidents routiers, tant en termes de vies humaines que financiers.

C'est la première fois qu'une étude estimant les coûts des ART, considérant l'ensemble des victimes impliquées dans l'accident, est menée au Québec. « J'avais en tête l'image un peu stéréotypée d'un camionneur qui s'endort et écrase plusieurs personnes lors d'un accident. Il cause trois décès, mais lui s'en sort qu'avec des blessures mineures, illustre Martin Lebeau, économiste à l'IRSST. Si on oublie les morts et qu'on se concentre que sur les coûts liés aux travailleurs blessés, il nous manque un gros morceau de l'équation, en l'occurrence les autres victimes qui n'étaient pas au travail lors de l'accident. C'est pourquoi il était très important d'en tenir compte afin de dresser un portrait plus complet des ART. »

UN TRAVAIL COLLABORATIF AVEC LA SAAQ

Pour réaliser cette étude, les données des accidents de la CNESST et celles de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ont d'abord été appariées. De 2001 à 2015, la CNESST a répertorié 20 606 lésions professionnelles liées à un ART, lesquelles ont généré des coûts estimés à 2,7 milliards de dollars. De son côté, la SAAQ a dénombré 3 497 lésions non professionnelles liées à un ART durant la même période. En raison de contraintes méthodologiques, le calcul des coûts des lésions non professionnelles se limite à l'année 2015. Les 154 lésions

non professionnelles liées aux 763 ART recensées alors ont entraîné des coûts évalués à 71,1 millions de dollars. Au total, elles ont causé 968 lésions (professionnelles et non professionnelles), soit 1,27 lésion par accident. On estime qu'un ART occasionne en moyenne des déboursés de 238 800 \$. « Cette nouvelle approche, qui regroupe toutes les blessures recensées d'un même accident, permet de mettre l'accent sur l'événement accidentel plutôt que sur les lésions individuelles », indique Martin Lebeau.

DIFFÉRENTS TYPES DE COÛTS

Pour évaluer les coûts totaux, les auteurs calculent la somme des incidences financières (frais médicaux, productivité perdue, coûts salariaux, administratifs) et humains liés à un ART. Mais comment calcule-t-on ces coûts humains ? Les estimations proviennent de la valeur d'un changement de la qualité de vie d'une personne (par exemple à la suite d'une amputation) et de son entourage ainsi que des années potentielles de vie perdues en cas de décès. Ces conséquences peuvent être exprimées en termes monétaires au moyen d'un calcul s'appuyant sur la valeur statistique d'une vie humaine au Québec, soit 3,5 millions de dollars. « Ce qui manque à notre étude, et qui aurait été pertinent, ce sont les coûts des dommages matériels. Ils sont probablement assez importants, mais avec les données fournies et recueillies lors des accidents, il devient très difficile d'estimer ce montant », explique l'économiste Martin Lebeau.

DES RÉSULTATS SURPRENANTS

Les accidents routiers dans l'industrie du transport par camion arrivent en tête de liste des coûts totaux découlant des lésions professionnelles liées aux ART. Ceux-ci génèrent 23 % de l'ensemble des coûts des lésions de ce type

POUR RÉALISER CETTE ÉTUDE, LES DONNÉES DES ACCIDENTS DE LA CNESST ET CELLES DE LA SAAQ ONT ÉTÉ APPARIÉES.

survenues de 2001 à 2015. L'étude permet également de constater que ces coûts sont loin d'être attribuables à la seule industrie du transport. En termes de coûts totaux, les entrepreneurs spécialisés de la construction et les travailleurs des services administratifs et de soutien, qui représentent 339 millions de dollars durant la même période, se trouvent respectivement au 2^e et 3^e rang. De plus, les données montrent que les lésions liées à des accidents de travailleurs piétons (livreurs, facteurs, signaleurs, etc.), qui totalisent 348 millions de dollars lorsque regroupées, et les collisions entre véhicules se déplaçant dans les directions opposées, qui s'élèvent à 416 millions de dollars, sont parmi les plus élevés pour la société québécoise.

Après les camionneurs, qui génèrent à eux seuls des coûts de 813 millions de dollars de 2001 à 2015, les manœuvres manutentionnaires et travailleurs assimilés (158 M\$), les chauffeurs-livreurs (128 M\$), les agents de police et détectives (77 M\$) ainsi que les conducteurs d'autobus (55 M\$) figurent au haut de la liste des professions qui entraînent le plus de conséquences financières.

L'appariement des données de la CNESST avec celles de la SAAQ

permet non seulement de tenir compte des lésions non professionnelles liées aux ART, mais aussi d'obtenir des informations supplémentaires sur les accidents. Par exemple, il ressort que de toutes les causes d'accidents identifiées par les policiers, les plus coûteuses sont liées à la vitesse et à des comportements imprudents, tels que l'inattention, la distraction et l'usage d'un cellulaire. Les données ne permettent toutefois pas de savoir si elles sont attribuables au travailleur ou à l'une des autres personnes impliquées dans l'ART, lorsqu'il y en a. En ce qui concerne le coût moyen par accident le plus élevé, ce sont des problèmes avec le véhicule, dont l'utilisation de pneus inadéquats à l'hiver, qui apparaissent au premier rang. On observe aussi des coûts moyens par ART supérieurs à la moyenne lors des collisions frontales, des accidents de tous types qui surviennent dans les zones rurales et ceux de travailleurs ne portant pas de dispositifs de protection adéquats.

« Notre surprise a vraiment été du côté des lésions non professionnelles : leur coût est en moyenne beaucoup plus élevé que celui des lésions professionnelles », indique Martin Lebeau. En effet, il était quatre fois supérieur en 2015. Cela s'explique en partie par la

proportion de blessures ayant causé un décès, beaucoup plus élevée dans le cas des lésions non professionnelles, soit 11 % contre 1,6 %. Ces écarts pourraient aussi s'expliquer en partie par des différences dans les données provenant des deux organismes et dans la proportion des lésions mineures ayant donné lieu à une réclamation, selon l'économiste.

En analysant ces données et en identifiant les industries et les domaines d'emploi les plus coûteux au Québec, il est possible de mieux orienter la prévention dans les milieux de travail. « Par exemple, les accidents de véhicules lourds, de piétons et de véhicules d'urgence (voiture de police, ambulance, camion de pompier) occasionnent des coûts très élevés. Dans quel contexte ces accidents arrivent-ils ? Qu'est-ce qui peut ensuite être fait pour les éviter ? », questionne Martin Lebeau. Voilà décidément l'objectif ultime des prochaines années : réduire ces coûts liés aux ART. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

LEBEAU, Martin, Patrice DUGUAY. *Le coût des accidents routiers au travail survenus au Québec de 2001 à 2015*, R-1145-fr, 79 pages.

irsst.info/r-1145

PLEIN FEU SUR LA DOSIMÉTRIE INTRAURICULAIRE

PAR MAXIME BILODEAU

DES CHERCHEURS FINANCÉS PAR L'IRSST RENFORCENT L'ÉDIFICE DE CONNAISSANCES D'UNE NOUVELLE MÉTHODE DE MESURE DE L'EXPOSITION AU BRUIT.

Il est difficile de mesurer avec précision les niveaux d'exposition au bruit auxquels les travailleurs sont exposés. Cela est d'autant plus vrai s'ils portent des protecteurs auditifs, comme des coquilles antibruit ou des bouchons d'oreille. « Les variations dans l'utilisation des protecteurs et les différences morphologiques d'un individu à l'autre jouent pour beaucoup dans l'efficacité terrain de ces dispositifs. Par exemple, chez l'un, un protecteur pourrait offrir une protection qui équivaut à 25 dB ; chez un autre, ce serait davantage de l'ordre de 15 dB, une différence considérable », explique Hugues Nélisse, chercheur en prévention des risques chimiques, biologiques, mécaniques et physiques à l'IRSST.

Cette grande variabilité peut avoir des conséquences fâcheuses. Au Québec, de 1997 à 2016, près de 74 000 travailleurs ont développé une surdité professionnelle reconnue par la CNESST. On estime d'ailleurs que cette maladie du travail, de loin la plus recensée, trône au premier rang des dépenses d'indemnisation, avec un coût moyen par lésion de plus 150 000 \$

de 2005 à 2007. Une mesure fiable et précise de l'exposition sonore s'avère donc indispensable pour juguler ce fléau dans les milieux de travail.

Une nouvelle méthode de mesure de l'exposition au bruit que permettent la miniaturisation constante et le faible coût des équipements électroniques pourrait changer la donne. Le dosimètre intra-auriculaire (DIA), soit des micro-

AU QUÉBEC, DE 1997 À 2016, PRÈS DE 74 000 TRAVAILLEURS ONT DÉVELOPPÉ UNE SURDITÉ PROFESSIONNELLE RECONNUE PAR LA CNESST.

phones miniatures intégrés à un dispositif intraauriculaire (placé dans l'oreille), pallie un certain nombre de problèmes liés aux méthodes de mesure conventionnelles. « Cela ouvre la porte à des mesures plus personnalisées, puisqu'elles sont prises à même l'oreille du travailleur. Toutefois, il reste encore des problèmes d'ordre méthodologique quant à leur utilisation », nuance Hugues Nélisse.

PLUSIEURS VOLETS

Avec des collaborateurs de l'École de technologie supérieure (ÉTS), le chercheur a entrepris de faire la lumière sur ces zones d'ombre. L'équipe a d'abord estimé la différence entre les valeurs acoustiques normalisées (mesurées en champ libre) et celles mesurées avec un DIA inséré dans l'oreille de participants. Le but : élaborer des facteurs

d'équivalence individuels pour tenir compte de cet écart. « Grâce à nos travaux, il est désormais possible de comparer une mesure individuelle aux limites recommandées et d'ainsi déterminer si ce sujet est à risque ou non de développer une surdité », souligne Hugues Nélisse.

Les chercheurs ont ensuite élaboré une approche visant à détecter, et à exclure au besoin, les perturbations



LE PORT DE PROTECTEURS AUDITIFS DEVRAIT ÊTRE ENVISAGÉ EN DERNIER RECOURS, SI LA RÉDUCTION À LA SOURCE EST INSUFFISANTE OU IMPOSSIBLE.

Photo : iStock

sonores provenant d'un individu doté d'un DIA, lesquelles peuvent parfois dépasser 90 dB. À l'heure actuelle, on ne sait pas si ces perturbations – parole, toux, raclement de gorge – sont aussi dommageables pour l'audition que ceux qui proviennent de l'environnement extérieur. « Notre corps serait doté de mécanismes qui pourraient nous protéger de ces sons. Nos résultats ne permettent toutefois pas pour l'instant de trancher cette question ni d'établir de liens clairs avec le risque de dommages auditifs », affirme Hugues Nélisse.

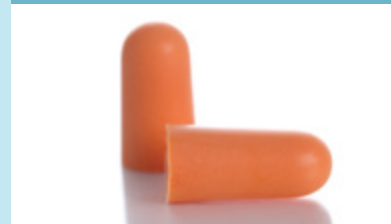
La dernière question à laquelle les scientifiques se sont attaqués est davantage d'ordre fondamental. Est-ce que la sensibilité auditive d'un individu se modifie lorsque son oreille est occluse, comme c'est le cas avec un DIA ? Contrairement à des études antérieures qui rapportent des différences de l'ordre de 6 à 10 dB, Hugues Nélisse et ses collègues n'ont rien observé qui permette de conclure en ce sens. « Cela signifie qu'il n'est *a priori* pas nécessaire de corriger la mesure

effectuée avec un DIA pour tenir compte d'un éventuel écart de sensibilité lié à l'occlusion du conduit auditif », résume-t-il.

TECHNOLOGIE D'AVENIR

Pris ensemble, ces résultats soutiennent l'idée voulant que le DIA représente un outil d'avenir pour la mesure de l'exposition sonore. Il a le potentiel de devenir indispensable pour établir un portrait plus juste des risques de dommages auditifs causés par le bruit. « Les méthodes de mesure actuelles sont vraiment approximatives, il faut en être conscient. Le DIA, avec tous ses avantages, n'annule toutefois pas la nécessité d'un suivi, d'une sensibilisation et d'une formation au bruit dans les milieux de travail », prévient cependant Hugues Nélisse.

En fin de compte, la meilleure solution est encore et toujours de réduire le bruit à la source. « Le port de protecteurs auditifs devrait être envisagé en dernier recours, si la réduction à la source est insuffisante ou impossible, martèle l'expert. J'ai toutefois



l'impression qu'on va voir de plus en plus le DIA dans les milieux de travail. Avec les évolutions technologiques rapides en électronique et dans la fabrication additive, il est monnaie courante de retrouver une imprimante 3D et des composantes électroniques de pointe dans un laboratoire, ce qui facilite le développement de technologies comme la dosimétrie intra-auriculaire », conclut Hugues Nélisse. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

NÉLISSE, Hugues, Fabien BONNET, Marcos NOGAROLLI, Jérémie VOIX. *Développement d'une méthode de mesure de l'exposition sonore effective intra-auriculaire pour une utilisation en milieu de travail*, R-1126, 109 pages.

irsst.info/r-1126

UNE CLASSIFICATION DES SOLS PROPRE AU QUÉBEC

PAR MAXIME BILODEAU

UN GROUPE DE CHERCHEURS FINANCÉ PAR L'IRSST A MIS AU POINT UNE CLASSIFICATION DES SOLS ADAPTÉE AUX CONDITIONS GÉOTECHNIQUES DU QUÉBEC. SIMPLE À UTILISER, ELLE POURRAIT RÉDUIRE LE NOMBRE D'ACCIDENTS ET DE DÉCÈS ATTRIBUABLES À DES ÉBOULEMENTS.

Les travaux de tranchée, d'excavation et de creusement exposent les travailleurs à de nombreux risques, surtout si les parois des cavités sont mal soutenues ou non soutenues par des étaonnements. Une analyse de 50 rapports d'accidents de la CNESST survenus de 1974 à 2017 dans ces zones de travail révèle 48 décès et 14 accidents graves durant cette période. Cela représente une moyenne d'un à deux décès par an, soit environ 1 % des décès qui se sont produits dans un contexte professionnel au Québec. L'absence d'étaonnement pour prévenir les éboulements figure parmi les principales causes de ces accidents.

Le Code de sécurité pour les travaux de construction (CSTC), qui régleme le travail en tranchée, ne traite pas de la classification des sols en fonction de leurs caractéristiques géotechniques. Cette stratégie de prévention des risques d'éboulement à la source existe pourtant ailleurs. « La nature particulière des sols du Québec nous empêche d'appliquer directement et sans discernement les systèmes de classification étrangers. Les argiles sensibles, qui sont très répandues au Québec, sont quasiment inexistantes aux États-Unis, par exemple », illustre Bertrand Galy, chercheur à l'IRSST. Cette présence de grains fins d'origine

marine ou glaciolacustre dans le sous-sol québécois a incité le scientifique et ses collaborateurs à mettre au point une classification des sols propre au Québec. Plusieurs organismes collaborateurs et spécialistes actifs dans le domaine de la construction et de la santé et sécurité du travail ont contribué à cette réalisation.

RECHERCHE EN DEUX TEMPS

Après avoir complété une revue de littérature du bilan des réglementations en vigueur dans différentes compétences territoriales, l'équipe a procédé à des essais de terrain instrumentés à Louiseville, en Mauricie. « Le site expérimental a la particularité de posséder un sol homogène composé d'argile grise sensible, typique du Québec. Nous possédions aussi déjà des données de caractérisation géotechnique de ce sol provenant de travaux antérieurs », précise Bertrand Galy.

Quatre tranchées et excavations de pleine grandeur, certaines soutenues, d'autres non, ont été laissées ouvertes pendant 90 jours. Les instruments



LES SOLS DU QUÉBEC ONT UNE NATURE PARTICULIÈRE, CE QUI EMPÊCHE D'APPLIQUER DIRECTEMENT LES SYSTÈMES DE CLASSIFICATION ÉTRANGERS.

LE CODE DE SÉCURITÉ POUR LES TRAVAUX DE CONSTRUCTION (CSTC) NE TRAITE PAS DE LA CLASSIFICATION DES SOLS EN FONCTION DE LEURS CARACTÉRISTIQUES GÉOTECHNIQUES.

déployés comprenaient des inclinomètres, des piézomètres et des capteurs de pression. En parallèle, l'équipe de recherche a aussi mené en laboratoire des essais de caractérisation géotechnique de prélèvements d'argile du site expérimental.

Les chercheurs ont ensuite simulé numériquement le comportement des tranchées et excavations étudiées. Le but : comparer les modélisations numériques avec les résultats obtenus des essais de terrain, une méthode dite de rétrocalcul. « En fin de compte, les résultats de ces calculs sont très dépendants des hypothèses de départ. Cela devrait lever un drapeau jaune dans l'esprit des ingénieurs en géotechnique. Les valeurs choisies pour les paramètres géotechniques ont une grande influence sur la valeur du coefficient de sécurité », analyse Bertrand Galy.

En outre, les essais de terrain de la tranchée soutenue avec une boîte de tranchée montrent que les valeurs de pression de terre mesurées sur les parois de celle-ci sont très supérieures aux courbes enveloppes, ce qui commande la prudence.

UNE MÉTHODE PRATIQUE

Cette recherche a permis d'établir une classification des sols adaptée aux conditions géotechniques du Québec

dans le contexte de fouilles de faible profondeur (moins de 6 m). Cette méthode pratique tient compte de variables telles que la description des sols, les conditions environnementales et les conditions hydrogéologiques. Concrètement, les dépôts peuvent être classifiés comme roc stable, sol de type A, de type B ou de type C.

Grâce à cette classification, les entrepreneurs en construction pourront mieux caractériser les sols où ils effectuent des excavations et choisir des systèmes d'étalement plus appropriés. « C'est une version simplifiée adaptée aux travaux quotidiens et au personnel des entrepreneurs. Cela ne remplace toutefois pas un avis d'ingénieur en géotechnique », souligne Bertrand Galy. Ces recommandations n'ont d'ailleurs pour l'instant aucun statut légal.

« L'équipe qui a pris part à ces travaux souhaiterait voir cette classification intégrée au CSTC. Nous pensons que cela pourrait être fort utile pour les milieux de travail », affirme Bertrand Galy. Une proposition pourrait d'ailleurs être déposée au Comité de révision du CSTC pour qu'il inscrive les articles concernant les creusements comme éléments prioritaires à étudier dans sa prochaine planification. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

GALY, Bertrand, Denis LEBOEUF, Omar CHAALLAL, André LAN. *Classification des sols et sélection des systèmes d'étalement pour l'excavation des tranchées*, R-1144-fr, 158 pages.

irsst.info/r-1144

GALY, Bertrand, Denis LEBOEUF, Omar CHAALLAL, André LAN. *Classification des sols et sélection des systèmes d'étalement pour l'excavation des tranchées : résultats des essais réalisés au laboratoire de géotechnique de l'Université Laval – Annexe*, RA-1144-fr, 45 pages.

irsst.info/ra-1144

MARGE DE MANŒUVRE : OBSERVER LES VARIATIONS PLUTÔT QUE LA MOYENNE

PAR CATHERINE COUTURIER

UN RAPPORT DE RECHERCHE SE PENCHE SUR LA GESTUELLE DES MANUTENTIONNAIRES ET FOURNIT UNE VISION NUANCÉE DES MODES OPÉRATOIRES DE DIFFÉRENTS TYPES DE MANUTENTIONNAIRES.

Le métier de manutentionnaire, qui est varié, est également une occupation où les blessures sont fréquentes, notamment en raison des nombreuses charges à soulever et à transporter. « Le site de lésion principale est le dos. C'est un corps de métier vraiment touché par ce type de blessure », explique

Ces études observaient la même tâche dans un même contexte, mais exécutée par des travailleurs aux profils différents : travailleurs expérimentés et novices, hommes et femmes, et travailleurs en surplus de poids.

Si l'étude des moyennes est intéressante, le chercheur spécialisé en bio-

prendre une courte pause et faire le chemin inverse (soulever une à une les caisses du convoyeur et les empiler sur le diable). Malgré les restrictions imposées par une expérience en laboratoire, les participants n'avaient reçu aucune consigne et n'étaient pas limités dans le temps, leur laissant la liberté de bouger comme bon leur semblait (placement des pieds, orientation par rapport à la charge, position du corps).

L'analyse statistique s'est par la suite déroulée en trois temps. « Nous avons commencé par regrouper les gens. En réanalysant l'échantillon, nous voulions faire ressortir les variations dans chaque groupe homogène », décrit Philippe Corbeil. Les chercheurs ont en deuxième temps documenté les variations de la signature gestuelle propre à chaque manutentionnaire lors de la prise de la charge, du dépôt et de la transition entre le point A et le point B. « Cela nous permet de voir si quelqu'un utilise toujours le même mode opératoire, et ainsi avoir un regard sur sa variabilité motrice », poursuit-il. Un des objectifs de l'étude était de déterminer si un mode opératoire en particulier était associé à des risques plus faibles. La dernière partie de l'analyse consistait à identifier des sous-groupes d'individus plus efficaces et/ou plus variables que d'autres en termes de charge au dos.



UN PROJET DE FORMATION AXÉ SUR L'INTÉGRATION DE PRINCIPES D'ACTION ET DES COMPROMIS OPÉRATOIRES EST EN COURS DE RÉALISATION.

Philippe Corbeil, professeur-chercheur au Département de kinésiologie de l'Université Laval. L'IRSST a d'ailleurs, depuis le début des années 2000, financé de nombreuses recherches sur les manutentionnaires, dont celle que Philippe Corbeil a menée en collaboration avec André Plamondon de l'IRSST, et Denys Denis du Département des sciences de l'activité physique de l'UQAM.

COMPRENDRE LA VARIABILITÉ

Les chercheurs ont ainsi réanalysé des données préalablement récoltées par André Plamondon et ses collègues.

mécanique humaine voulait ici explorer les variations individuelles. « Quand on prend des comportements moyens, on retrouve une grande variation autour de la moyenne. Les analyses ignorent souvent ces variations », constate Philippe Corbeil. Faire la « moyenne » d'un mouvement peut créer un mouvement que, finalement, personne n'exécute en milieu de travail.

Les données utilisées ont été récoltées auprès de 65 participants observés en laboratoire grâce à un système de captation et d'analyse de mouvement. Ceux-ci devaient empiler quatre caisses l'une par-dessus l'autre,

TROUVER « SON » MODE OPÉRATOIRE

En comparant experts et novices, les chercheurs ont premièrement constaté que les experts variaient moins leurs mouvements et avaient des charges au dos moins variables. « Cela va un peu à contresens : on pensait que les experts étaient capables de

varier un peu pour répartir leurs charges différemment, pour s'adapter », remarque Philippe Corbeil. Mais ceux-ci, comme des athlètes de haut niveau, semblent plutôt avoir appris à reproduire efficacement le même mouvement. Une moins grande variabilité de mouvements a aussi été observée chez les femmes et les personnes en surpoids.

La deuxième partie de l'analyse a révélé une richesse dans les modes opératoires, mais surtout a permis de constater qu'il n'existe pas de mode opératoire parfait qui réduit les risques à la fois dans l'effort initial, dans la cumulation des efforts et dans les risques asymétriques. « Il n'y a pas de mode opératoire qui réduit les trois risques en même temps. Si je réduis le risque lors de la charge initiale — par exemple en fléchissant davantage les



« ON PEUT CONTRÔLER ET OPTIMISER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET AUGMENTER LA MARGE DE MANŒUVRE DES TRAVAILLEURS, CE QUI DOIT ÊTRE PRIVILÉGIÉ EN TOUT TEMPS, MAIS IL Y A AUSSI LA FAÇON DONT LE TRAVAILLEUR FAIT LE MOUVEMENT QUI ENTRAÎNE DES CONSÉQUENCES SUR L'EXPOSITION DU DOS AUX BLESSURES », RÉSUMÉ PHILIPPE CORBEIL.

genoux et en gardant le dos droit —, je l'aurai plus longtemps dans les mains et donc la charge cumulative sera plus grande », donne comme exemple Philippe Corbeil. Moins fléchir les genoux, fléchir plus le dos et ouvrir la base de support en orientant un des pieds vers le lieu de dépôt permet d'un autre côté de gagner en vitesse, mais augmente les risques lors de la charge initiale et l'asymétrie.

Chaque mode opératoire comporte donc des avantages et des inconvénients. « C'est une des grandes conclusions de l'étude. On peut contrôler et optimiser l'environnement de travail et augmenter la marge de manœuvre des travailleurs, ce qui doit être privilégié en tout temps, mais il y a aussi la façon dont le travailleur fait le mouvement qui entraîne des conséquences sur l'exposition du dos aux blessures », résume Philippe Corbeil.

Dans la troisième étude, les chercheurs ont tenté de voir si certaines personnes étaient davantage efficaces et constantes que d'autres. « Plusieurs experts se situaient dans la catégorie qu'on aime, c'est-à-dire les efficaces/constants, mais on y retrouve tous les types de participants », souligne Philippe Corbeil, qui ajoute qu'aucun mode opératoire ne dominait dans aucune famille.

APPRENDRE À MIEUX OBSERVER

Si certains de ces résultats sont encore difficiles à transférer sur le terrain, de telles études permettent de sensibiliser sur l'importance de considérer la diversité motrice. « En ce moment, on est dans l'éveil pour l'observation de cette diversité, pour que l'ergonome y soit attentif », avance Philippe Corbeil. Un projet de formation axé sur l'intégration de principes d'action et des compromis

opératoires par la pratique physique et une rétroaction adaptée est d'ailleurs en cours de réalisation.

«À la suite de nos recherches, le but ultime est d'accompagner par la formation les travailleurs pour qu'ils trouvent "leur" technique, et les aider à la raffiner », souhaite Philippe Corbeil. Plutôt que de montrer au travailleur comment faire, les formateurs pourraient ainsi aider les travailleurs à optimiser leurs modes opératoires et devenir experts de leur propre mouvement. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

CORBEIL, Philippe, André PLAMONDON, Denys DENIS. *Analyse du concept de marge de manœuvre en ergonomie du point de vue du contrôle de la motricité*, R-1149-fr.

irsst.info/r-1149

PUBLICATION **LÉSIONS DE L'ÉPAULE**

Fréquentes chez les travailleurs, les atteintes musculosquelettiques de l'épaule augmentent l'absentéisme, diminuent la productivité et peuvent même conduire à une retraite anticipée. Chez les travailleurs qui en sont atteints, il s'agit le plus souvent de lésions de la coiffe des rotateurs (CR). Les cliniciens ne disposant pas d'une approche standardisée pour l'évaluation et la prise en charge de ces cas, plusieurs décisions cliniques sont fondées sur l'intuition et l'expérience, plutôt que sur des données probantes.

Souhaitant remédier à cette situation, une équipe de recherche financée par l'IRSST a produit un rapport de recherche, du matériel supplémentaire et une fiche synthèse, basés sur 73 recommandations et 3 algorithmes décisionnels de prise en charge adaptés au contexte québécois, et sur les meilleures données probantes. Ils ont aussi rédigé un guide de pratique clinique et un document synthèse le résumant, soit une référence rapide pour répondre aux besoins cliniques des professionnels. Les milieux de travail et les praticiens en clinique disposent donc dorénavant de cinq documents sur ces lésions.

Pour les milieux de travail

Les lésions professionnelles de la coiffe des rotateurs de l'épaule : optimiser la prise en charge et favoriser le retour au travail • Auteurs : François Desmeules, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) ; Jean-Sébastien Roy, Université Laval ; Joseph-Omer Dyer, Université de Montréal ; Pierre Frémont, Clermont Dionne, Université Laval ; Joy C. MacDermid, McMaster University ; Michel Tousignant, Université de Sherbrooke ; Annie Rochette, Université de Montréal • R-1119

Les lésions professionnelles de la coiffe des rotateurs de l'épaule : optimiser la prise en charge et favoriser le retour au travail : Matériel supplémentaire • Auteurs : François Desmeules, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) ; Jean-Sébastien Roy, Université Laval ; Joseph-Omer Dyer, Université de Montréal ; Pierre Frémont, Clermont Dionne, Université Laval ; Joy C. MacDermid, McMaster University ; Michel Tousignant, Université de Sherbrooke ; Annie Rochette, Université de Montréal • RA-1119

Les lésions professionnelles de la coiffe des rotateurs de l'épaule : optimiser la prise en charge des travailleurs et favoriser le retour au travail : Fiche synthèse pour les travailleurs et les employeurs • Auteurs : François Desmeules, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) ; Jean-Sébastien Roy, Université Laval ; Joseph-Omer Dyer, Université de Montréal ; Pierre Frémont, Clermont Dionne, Université Laval ; Joy C. MacDermid, McMaster University ; Michel Tousignant, Université de Sherbrooke ; Annie Rochette, Université de Montréal ; Tatiana Vukobratc, Université de Montréal ; Simon Lafrance, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) ; Véronique Lowry, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) • DT-1119-fr

Pour les praticiens

Les lésions professionnelles de la coiffe des rotateurs de l'épaule : optimiser la prise en charge et favoriser le retour au travail : Guide de pratique clinique • Auteurs : François Desmeules, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) ; Jean-Sébastien Roy, Université Laval ; Joseph-Omer Dyer, Université de Montréal ; Pierre Frémont, Clermont Dionne, Université Laval ; Joy C. MacDermid, McMaster University ; Michel Tousignant, Université de Sherbrooke ; Annie Rochette, Université de Montréal • RG-1119

Document synthèse : *Les lésions professionnelles de la coiffe des rotateurs de l'épaule : optimiser la prise en charge des travailleurs et*

favoriser le retour au travail : Guide de pratique clinique • Auteurs : François Desmeules, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) ; Jean-Sébastien Roy, Université Laval ; Joseph-Omer Dyer, Université de Montréal ; Pierre Frémont, Clermont Dionne, Université Laval ; Joy C. MacDermid, McMaster University ; Michel Tousignant, Université de Sherbrooke ; Annie Rochette, Université de Montréal ; Tatiana Vukobratc, Université de Montréal ; Simon Lafrance, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) ; Véronique Lowry, Université de Montréal et Centre de recherche Hôpital Maisonneuve-Rosemont (CRHMR) • RG2-1119-fr

Pour accéder à l'ensemble des documents :
irsst.info/actualitéR-1119



PUBLICATION **LES LÉSIONS PROFESSIONNELLES**

Depuis la fin des années 1980, le nombre de lésions professionnelles avec perte de temps suit une tendance à la baisse, selon les dernières données publiées par l'Association des commissions des accidents du travail du Canada. Au Québec, pour la période 1989-2017, cela représente une diminution de 66,2 %, soit de 218 700 cas à 73 900.

En utilisant des données des périodes 2005-2007, 2010-2012 et 2015-2017, une équipe de recherche de l'IRSST a analysé comment l'évolution de la répartition relative de la main-d'œuvre, du nombre annuel moyen d'heures travaillées et des taux spécifiques de fréquence des lésions ont pu influencer l'évolution du nombre de lésions professionnelles déclarées et acceptées à la CNESST. Entre autres constats, ils ont remarqué que la baisse des taux spécifiques de fréquence en équivalent temps complet (ETC) par industrie, catégorie professionnelle, sexe et âge explique la plus grande part de la diminution du nombre de lésions professionnelles de 2005-2007 à 2015-2017.

Évolution du nombre de lésions professionnelles acceptées survenues de 2005 à 2017 : effet de l'évolution de la main-d'œuvre et des taux de fréquence de lésions • Auteurs : Alexandre Boucher, Marc-Antoine Busque, Martin Lebeau, IRSST • R-1140-fr
irsst.info/r-1140



RECHERCHE **MALADIE DE LYME**

De nombreux travailleurs, notamment les agriculteurs, les travailleurs sylvicoles, ceux de la construction, et même le personnel d'usines de transformation qui s'approvisionnent en bois provenant des zones où se trouve la tique porteuse de la maladie de Lyme, sont à risque de contracter cette zoonose.

La distribution spatiale de la tique à patte noire (*Ixodes scapularis*) s'étend de plus en plus au Québec. La présence de populations de cet insecte a en effet été confirmée dans diverses régions, dont l'Estrie, la Mauricie et la Montérégie. Une meilleure connaissance des secteurs qui présentent des conditions environnementales favorables à la prolifération de la tique et de la souris à pattes blanches (*Peromyscus leucopus*), un rongeur qui constitue un réservoir pour ce pathogène, permettrait de prendre des mesures pour prévenir la propagation de la maladie chez les travailleurs.

L'objectif de cette recherche est de mieux évaluer l'exposition des travailleurs au vecteur de la maladie de Lyme en assurant la compréhension de sa dynamique spatiale et la prédiction des zones à risque de transmission à l'aide de la modélisation spatiale et de la télédétection. Les résultats, qui serviront d'outil d'aide à la décision des acteurs en SST, devraient permettre de mieux planifier des interventions et des campagnes de prévention destinées aux travailleurs.

Maladie de Lyme : offrir une meilleure prévention aux travailleurs à travers la modélisation spatiale • Équipe de recherche : Bilel Chalghaf et Gilles Joannis, Centre d'enseignement et de recherche en foresterie (CERFO) ; Virginie Millien, Université McGill • 2019-0001

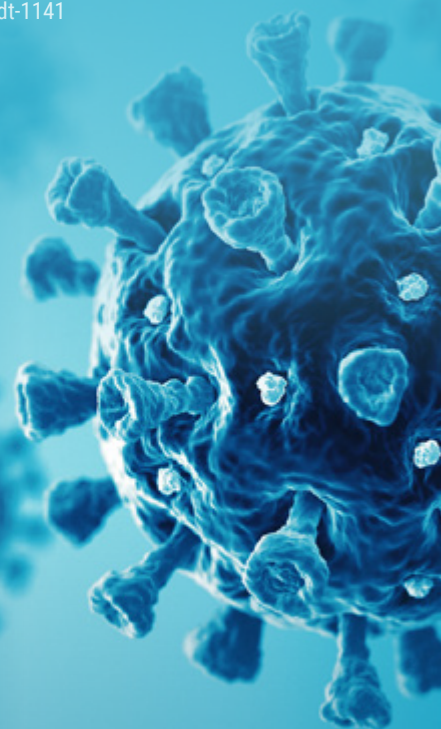


PUBLICATION **LES EXPERTS DE L'IRSST FACE À LA COVID-19**

La COVID-19 a bouleversé les activités de tous les milieux de travail. Dès le début de la pandémie, les scientifiques de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) ont travaillé sans relâche pour proposer des solutions visant à protéger la santé des travailleurs. En plus de collaborer à la révision des guides et avis d'autres institutions, dont la CNESST et l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) l'IRSST a également publié 19 fiches, recommandations et outils sur son site Web. Toutes ces fiches ont été préparées avec la participation des partenaires sociaux, représentants des employeurs et des travailleurs, et membres du conseil scientifique de l'Institut.

L'IRSST a rassemblé ces fiches dans un recueil. Précisons toutefois que leur contenu n'a pas de valeur légale ni réglementaire, et que les recommandations formulées s'appuient sur la littérature scientifique et technique disponible au moment de leur rédaction.

Recueil de fiches de l'IRSST concernant la COVID-19 • DT-1141-fr
irsst.info/dt-1141

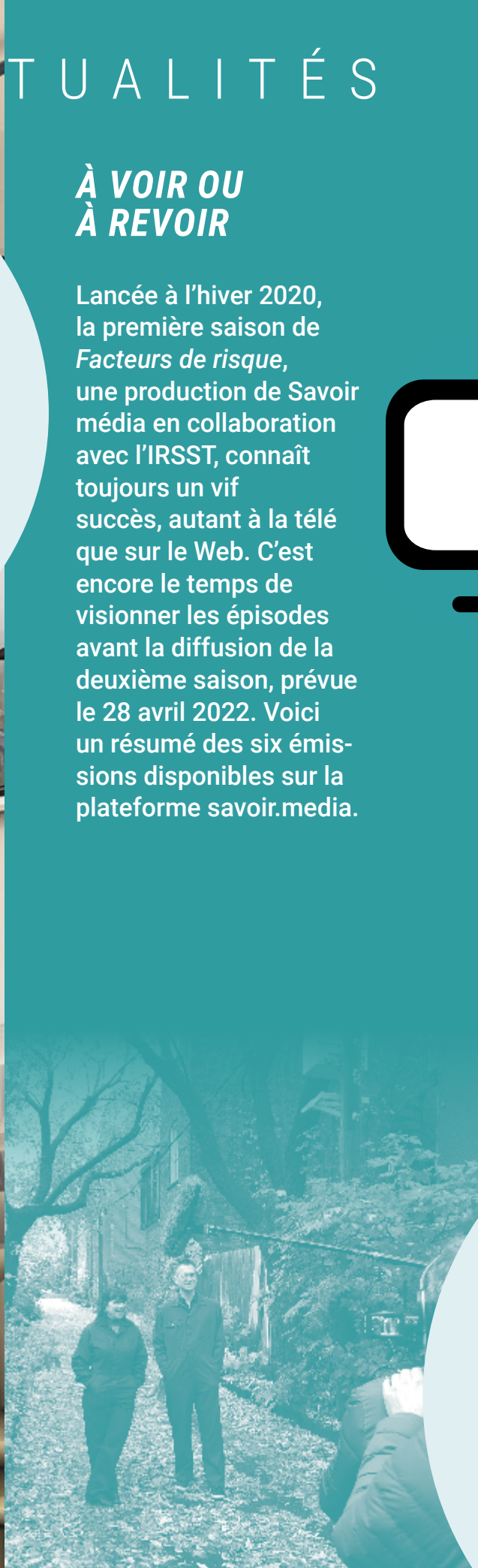


CHUTES, CHOCS ET COUPS Que l'on travaille dans un entrepôt, un hôpital, dans la rue ou sur les toits, le risque de faire une chute est constant, que ce soit de hauteur ou sur un sol glissant. Mais le corps peut aussi subir d'autres types de chocs et de coups. Harnais, semelles spéciales, cadenassage : il existe plusieurs moyens pour protéger l'intégrité physique des travailleurs et la recherche continue pour les améliorer encore davantage.

CE BRUIT QUI DÉRANGE Il existe encore plusieurs milieux de travail trop bruyants, ce qui, à la longue, peut causer des problèmes auditifs, même si des protections auditives sont fournies aux travailleurs. C'est tout un casse-tête pour les chercheurs, qui tentent d'identifier les sources du bruit et de voir comment le réduire.

À VOIR OU À REVOIR

Lancée à l'hiver 2020, la première saison de *Facteurs de risque*, une production de Savoir média en collaboration avec l'IRSST, connaît toujours un vif succès, autant à la télé que sur le Web. C'est encore le temps de visionner les épisodes avant la diffusion de la deuxième saison, prévue le 28 avril 2022. Voici un résumé des six émissions disponibles sur la plateforme [savoir.media](https://www.savoir.media).





LES NOUVEAUX DÉFIS L'introduction de robots dans quelques milieux de travail a facilité certaines opérations, mais à quels dangers exposent-ils les travailleurs qui sont en contact avec eux ? Parmi les autres risques apparus récemment, on trouve aussi les déchets électroniques, qui contiennent des métaux lourds, et les nanomatériaux, qui s'infiltrent facilement dans le corps. Pour protéger les travailleurs du 21^e siècle, les chercheurs doivent continuellement se tenir à jour.

C'EST DANS L'AIR Il n'y a rien de plus normal que de respirer et pourtant, certains le font dans des environnements de travail qui contiennent des produits toxiques, de la poussière, de l'amiante ou des bactéries. Même les boulangers peuvent développer de l'asthme professionnel à cause de la farine ! Le défi des chercheurs, c'est d'assainir l'air pour le bénéfice de ceux et celles qui travaillent dans ces milieux.

EXPOSITION CHIMIQUE Nous sommes tous exposés à des produits chimiques au quotidien, mais dans certains milieux de travail, il est impossible d'y échapper. Or, une exposition sur une moyenne ou longue période à un métal lourd, le plomb par exemple, peut avoir de sérieuses répercussions sur les organes vitaux. Comment diminuer les risques pour les travailleurs ? Les scientifiques y travaillent !

LE CORPS SOUS PRESSION Le corps est régulièrement mis à l'épreuve au travail. Pensons notamment à l'effet de la chaleur sur un travailleur, mais aussi aux troubles musculosquelettiques que génèrent les mouvements répétitifs, les charges lourdes, et même la position assise toute la journée. Des pistes de solution existent, allant d'un calculateur de contraintes thermiques aux exosquelettes.

UN CAMIONNEUR EST HEURTÉ PAR UN PYLÔNE

PAR GENEVIÈVE CHARTIER **En août 2020, un camionneur à l'emploi d'une compagnie de transport et un cariste effectuent le chargement de sections de pylônes tubulaires sur un camion semi-remorque à plateau. Lors de ces manœuvres, l'une des sections de pylône située sur le dessus du chargement qui se trouve sur le plateau de la semi-remorque tombe et heurte de plein fouet le camionneur qui, malheureusement, en décède...**

QUE S'EST-IL PASSÉ ?

Le jour de l'accident, un camionneur et un cariste, qui se trouvaient dans la cour d'une entreprise spécialisée dans la galvanisation à chaud de pièces d'acier, devaient charger quatre sections médianes de pylônes tubulaires sur le plateau d'un camion semi-remorque à l'aide d'un chariot élévateur. Le cariste devait manutentionner les sections de pylônes à charger en respectant les directives du camionneur, qui était responsable du positionnement et de l'arrimage de son chargement en fonction des règlements de la route en vigueur.

Après avoir reçu les directives du camionneur sur les pylônes à charger et le positionnement de ces derniers sur le plateau du camion semi-remorque, le cariste commence le chargement de la cargaison à l'aide de son chariot élévateur muni de fourches de 244 centimètres (8 pieds). Il dépose simultanément les deux premiers pylônes sur le plateau. Ensuite, le cariste repart avec

le chariot élévateur vers les casiers adjacents afin de préparer le transport des pylônes 3 et 4. Pendant que le cariste effectue ces manœuvres, le camionneur installe des cales d'espacement en bois sur le dessus des pylônes 1 et 2 dans le but de superposer le deuxième niveau de pylônes. Six sangles de retenue sont alors passées sur le premier niveau de pylônes, sans toutefois être arriérées du côté passager.

Le cariste procède ensuite au soulèvement des pylônes 3 et 4 et les transporte jusqu'au camion. À l'aide des fourches de son chariot élévateur, le cariste positionne les deux pylônes qu'il transporte en sens opposé, au-dessus du premier niveau de pylônes. Le camionneur fait alors signe au cariste de soulever le chargement de nouveau, il monte sur le plateau de la semi-remorque et installe des morceaux de bois et des cales d'espacement en bois supplémentaires. Une fois cette opération achevée, le camionneur demande au cariste de déposer le second niveau de pylônes. Par la suite, le cariste déplace le chariot élévateur à l'avant du chargement, du côté passager, et il soulève l'avant du chargement, soit les quatre pylônes simultanément. Le camionneur contourne alors le chargement par derrière et se rend du côté conducteur avec un morceau de bois dans les mains; il tente d'insérer celui-ci entre le plancher de la semi-remorque et une attache d'acier qui se trouve sous le pylône 1. Comme l'espace est insuffisant, le camionneur fait signe au cariste de lever le chargement. Le chariot élévateur lève l'avant des quatre pylônes, puis le camionneur dépose le morceau de bois à l'endroit voulu. À ce moment, le pylône 3 tombe du chargement et heurte le travailleur, dont le décès est constaté au centre hospitalier.

« Il est de la responsabilité de l'employeur de s'assurer que les travailleuses et les travailleurs reçoivent la formation nécessaire et connaissent les méthodes de travail sécuritaires. »



QU'AURAIT-IL FALLU FAIRE ?

Il a été déterminé que l'une des causes de l'accident était le pylône supérieur posé en équilibre précaire sur le plateau de la semi-remorque, ce qui a favorisé sa chute. Pour éviter cela, un plan détaillé du positionnement des pylônes, des cales d'espacement et des dispositifs de blocage requis aurait dû être réalisé au préalable. Une autre cause de l'accident est la levée du chargement par le chariot élévateur, qui a provoqué un mouvement de rotation du pylône supérieur, alors que le camionneur se trouvait directement dans sa trajectoire de chute. Le camionneur, dont l'attention était monopolisée par les ajustements qu'il tentait de faire au chargement, n'aurait pas dû se trouver à cet endroit. En effet, la Norme B-335-15 (Norme de sécurité pour les chariots élévateurs) précise que le cariste doit s'assurer que les personnes à proximité se tiennent à une distance sécuritaire des charges élevées. De plus, le camionneur ne disposait d'aucune information sur les étapes de chargement du matériel et sur l'équipement de sécurité requis. Aussi, en fonction des équipements disponibles dans l'entreprise, le chargement des pylônes était réalisé à l'aide d'un chariot élévateur, ce qui implique que ces derniers soient déplacés en duo sur les fourches du chariot. Cela entraîne un déplacement en

équilibre précaire. Une méthode de travail élaborée à la suite de l'identification des risques aurait donc permis d'arrimer les pylônes de façon sécuritaire pendant le chargement. Toutefois, l'élément à retenir afin d'éviter la survenue d'un tel accident est que jamais personne ne devrait se trouver à proximité d'une remorque de camion lorsque des charges y sont manipulées par des chariots élévateurs. Finalement, il importe de rappeler qu'il est de la responsabilité de l'employeur de s'assurer que les travailleuses et les travailleurs reçoivent la formation nécessaire et connaissent les méthodes de travail sécuritaires. Il lui revient aussi d'identifier et d'analyser les risques pour éviter la survenue des accidents. ■

Personne-ressource : Pierre Privé, coordonnateur aux enquêtes, Direction générale de la gouvernance et du conseil stratégique en prévention à la CNESST

Enquête réalisée par : Mathieu Ruel et Stéphanie Rosa, inspecteurs à la CNESST

Illustration : Jean-Philippe Marcotte

Pour en savoir plus : centredoc.cnesst.gouv.qc.ca/pdf/Enquete/ed004312.pdf

Pour accéder à la simulation de l'accident : centredoc.cnesst.gouv.qc.ca/pdf/Enquete/ad004312.mp4



Photo : Shutterstock

LA SST À L'UNIVERSITÉ

APPRENDRE PAR LA PRATIQUE

PAR LYNDIE LÉVESQUE **Au Québec, de plus en plus d'universités offrent des programmes spécialisés en santé et sécurité au travail, et c'est le cas notamment de l'Université de Sherbrooke. Afin d'en apprendre plus sur le contenu et la mission de ce type de programme, nous nous sommes entretenus avec Lynn Mills et Marie-Michelle Gouin, respectivement responsable des programmes de premier et de deuxième cycle de santé et de sécurité au travail de l'Université de Sherbrooke. Rencontre avec deux passionnées de la SST.**

PLUSIEURS FORMULES, UN OBJECTIF

L'Université de Sherbrooke offre un programme de premier cycle, le certificat en santé et sécurité au travail, ainsi que deux microprogrammes de deuxième cycle, appelés Gestion stratégique de la santé et sécurité au travail et Gestion de la santé organisationnelle.

LE CERTIFICAT

Les deux expertes présentent le certificat en santé et sécurité au travail comme un « coffre à outils » : « On couvre vraiment les

bases d'un domaine super complexe et multidisciplinaire. On aborde l'ergonomie, les procédés industriels, la législation et ça, autant au niveau de la prévention que de la gestion de dossier », explique Marie-Michelle Gouin.

En effet, le certificat est d'abord fait pour les professionnelles et professionnels, qui sont déjà en emploi. La majorité des étudiantes et étudiants sont donc adultes et ils doivent détenir un DEC ou l'équivalent. Il importe de mentionner que le programme, qui se donne sur deux ans, attire des gens de tous les

horizons : gestionnaires, travailleurs, représentants syndicaux, représentants à la prévention... Selon Lynn Mills, ces gens s'inscrivent au certificat pour « garnir leur coffre à outils », c'est-à-dire pour élargir leur bassin de connaissances. « Ça rend la dynamique d'apprentissage vraiment intéressante, dit M^{me} Mills. Les étudiants cherchent des outils pour comprendre, ouvrir un dialogue avec les autres et faire progresser la santé et la sécurité dans leurs organisations respectives ».

« On pourrait penser que cela donne lieu à des discussions houleuses, mais pas du tout, poursuit l'experte. C'est toujours fait avec une approche très respectueuse et constructive; les étudiants échangent avec leurs collègues, ils veulent comprendre la perspective des autres. Finalement, ils ont tous le même objectif, mais leur approche est différente », résume Lynn Mills, qui a elle-même étudié au certificat avant d'y être impliquée professionnellement.

Cette année, le certificat accueille un peu plus de 80 étudiantes et étudiants alors que, l'année passée, il y en avait 55. « On attribue cette croissance au fait qu'on a modifié l'offre de cours en mode formation à distance », explique Lynn Mills. Il faut toutefois savoir que cette transition date d'avant la pandémie de COVID-19, qui a forcé les universités à migrer vers les cours à distance. En effet, le virage « à distance » de ce certificat visait à rejoindre davantage de professionnels et à s'ajuster à leur horaire déjà chargé.

LES MICROPROGRAMMES DE DEUXIÈME CYCLE

« Au deuxième cycle, on veut former des acteurs de changement en santé et sécurité au travail », déclare Marie-Michelle Gouin. « Quand Michel Péruse a créé le premier microprogramme en gestion stratégique de la santé et sécurité au travail, en 2010, son objectif était d'outiller les gestionnaires dans leur quotidien. Par exemple, lorsque l'un d'eux doit porter un projet en SST auprès d'un supérieur, ou alors élaborer un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail et le mettre en œuvre », explique l'experte. Ainsi, ces étudiantes et étudiants développeront des stratégies pour améliorer la prise en charge de la santé et sécurité dans leur milieu de travail.

Le microprogramme de gestion de la santé organisationnelle, offert depuis 2016, s'adresse, quant à lui, à des gens qui veulent devenir des experts ou des conseillers en santé organisationnelle. Ainsi, même si les deux microprogrammes sont différents, on peut dire qu'ils sont complémentaires.

Pour entrer au deuxième cycle, les candidats doivent avoir une base universitaire. Certaines personnes poursuivent dans l'un

des deux programmes après avoir complété le certificat; d'autres proviennent d'un autre baccalauréat, notamment celui en ressources humaines. Toutefois, ce bac ne contient qu'un cours abordant la santé et la sécurité au travail, précise Lynn Mills « Cela fait en sorte que c'est particulièrement difficile d'intéresser les étudiants au domaine », croit-elle. Pour contrecarrer cette situation, elle incite les étudiantes et étudiants à suivre des cours du certificat, en espérant que plusieurs aient la piqûre et continuent dans cette voie. « Il y a quelques années, on avait moins de dix étudiants par cohorte au deuxième cycle et, là, on en a une vingtaine », dit Marie-Michelle Gouin.

VERS LA CRÉATION D'UN PROGRAMME DE MAÎTRISE

« J'ai déjà encadré des étudiants à la maîtrise en intervention et changement organisationnel qui s'intéressaient à l'univers de la santé et la sécurité au travail, mais il n'y a pas de programme spécialement conçu pour ces étudiants-là », explique Lynn Mills.

S'il n'existe pas encore de programme de maîtrise en santé et sécurité du travail, Marie-Michelle Gouin en fait un objectif personnel. En effet, elle souhaite réunir les ressources nécessaires à la création du premier programme de maîtrise dans le domaine au Québec. « Ce n'est pas pour tout de suite, mais au cours des prochaines années, je pense que ça pourrait se faire », conclut celle qui se passionne pour la recherche depuis toujours. ■



Lynn Mills

Responsable des programmes de premier cycle de santé et de sécurité au travail de l'Université de Sherbrooke



Marie-Michelle Gouin

Responsable des programmes de deuxième cycle de santé et de sécurité au travail de l'Université de Sherbrooke



PAR CATALINA RUBIANO

Europe Troubles musculosquelettiques : il faut protéger les plus vulnérables

Les résultats de la recherche en matière de troubles musculosquelettiques liés au travail montrent que les travailleuses et travailleurs victimes de discrimination comme les femmes, les immigrants et les personnes de la communauté LGBT en sont les plus atteints. En effet, ces groupes de travailleuses et travailleurs sont plus fréquemment exposés à des risques psychosociaux, dont le harcèlement et la violence verbale, ce qui les rend plus vulnérables à ces blessures. Dans le cadre de sa campagne 2020-2022 consacrée aux troubles musculosquelettiques (TMS), l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a produit plusieurs ressources d'information qui mettent en évidence les besoins particuliers de ces travailleuses et travailleurs.

Source : Troubles musculosquelettiques d'origine professionnelle : tout le monde doit être protégé. EU-OSHA, 2021. Association, Toronto, ON, 2021



Photo: Shutterstock

États-Unis Drones en construction : répercussions de l'interaction personne-machine

Le déploiement des drones dans le domaine de la construction s'est accéléré lors des dernières années. Or, il existe un manque de connaissances sur l'impact que la collaboration étroite des travailleuses et des travailleurs avec les drones pourrait avoir sur leur santé et sécurité. Pour combler cette lacune, une étude financée par la National Science Foundation (NSF) des États-Unis et soutenue par le U.S. Department of Labor et le Center for Construction Research and Training (CPWR) vise à modéliser le comportement humain dans un lieu de travail où se trouvent des drones. À l'aide de techniques de simulation et de la technologie de réalité virtuelle, cette recherche examinera les conditions et les conséquences des interactions physiques, ainsi que les répercussions sur l'attention, la vigilance et l'aspect psychologique en général.

Source : Safe Human-Drone Interaction in Construction

Principaux facteurs humains d'accidents d'origine électrique

L'électricité est l'une des causes les plus fréquentes d'accident sur les lieux de travail, et ces accidents sont en augmentation dans certains pays. Par exemple, un rapport du Bureau of Labor Statistics des États-Unis indique que 166 décès sont survenus dans l'industrie électrique en 2019, le taux le plus haut depuis 2011. En outre, des recherches récentes ont démontré que les facteurs humains comme la mauvaise planification et la pression de production sont à l'origine des accidents électriques. Cependant, peu d'études ont été effectuées pour synthétiser les preuves scientifiques de l'influence de l'erreur humaine sur les accidents liés à l'électricité. Une recherche menée en Australie a permis de développer un modèle qui décrit les différents facteurs qui affectent la performance des travailleuses et travailleurs dans l'industrie électrique. En s'appuyant sur ce modèle, les chercheurs ont analysé les informations repérées lors d'une revue de la littérature sur le sujet publiée depuis 2000 afin de formuler des recommandations.

Source : Casey, Tristan W., Hannah M. Mason, Jasmine Huang, and Richard C. Franklin 2021. Shaping Frontline Practices: A Scoping Review of Human Factors Implicated in Electrical Safety Incidents. Safety 7, no. 4: 76.



Photo : Shutterstock

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

UN FLÉAU POUR LES MILIEUX DE TRAVAIL

PAR KAROLANE LANDRY

Un travailleur fait des remarques désobligeantes à son collègue tous les jours. Est-ce que cela pourrait être considéré comme du harcèlement psychologique? Comment fait-on pour reconnaître le harcèlement psychologique au travail et, surtout, comment le prévenir? Deux expertes nous éclairent.

Le harcèlement psychologique peut avoir de graves conséquences pour le travailleur qui le subit et pour le milieu de travail. « Ce qu'il importe de mentionner, en premier lieu, c'est que le harcèlement psychologique peut se produire à tous les niveaux hiérarchiques : entre cadres, entre collègues, entre un cadre et un membre du personnel et même entre un employé et un fournisseur », spécifie France D'Aragnon, enquêtrice en harcèlement psychologique à la CNESST.

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE, C'EST QUOI?

La *Loi sur les normes du travail* (LNT) prévoit cinq critères qui doivent être rencontrés pour conclure à la présence de harcèlement psychologique au travail. Pour y arriver, il importe donc de se poser les questions suivantes : sommes-nous en présence de paroles, de gestes ou de comportements vexatoires? C'est-à-dire de conduites blessantes, humiliantes ou abusives (intimidation, mise en

échec, dévalorisation, menaces, humiliation publique, etc.)? Sont-ils répétés? Sont-ils hostiles? Portent-ils atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne qui les subit? Rendent-ils son milieu de travail néfaste?

Par exemple, le collègue de Marc organise des réunions d'équipe, mais ce dernier est toujours exclu. Lorsque Marc lui en parle, son collègue répond toujours qu'ils n'ont pas besoin de lui en étouffant un petit rire. Marc sait pertinemment qu'il travaille sur le projet dont il est question lors de ces réunions et que sa présence y serait requise. Marc vit un sentiment d'exclusion qui l'affecte profondément et qui rend chaque journée de travail de plus en plus difficile pour lui. À première vue, le lien avec le harcèlement psychologique au travail dans cette situation peut sembler ténu, mais il est bien présent. Pourquoi? Parce qu'elle correspond à plusieurs égards aux cinq conditions énoncées dans la définition du harcèlement psychologique au travail.

Il se peut aussi qu'une seule conduite grave soit considérée comme du harcèlement si elle a des conséquences négatives durables pour

« Quand le droit de gérance est utilisé pour humilier, corriger ou comparer les employés les uns aux autres publiquement, cela peut devenir du harcèlement. »

la personne. « En fait, plus c'est grave, moins nous avons besoin qu'il y ait répétition selon la définition de la Loi », explique Nicoleta Damaschin, chef d'équipe en harcèlement psychologique à la CNESST.

COMMENT LE RECONNAÎTRE... ET QUOI FAIRE?

« Ce que l'on doit savoir, c'est que le harcèlement psychologique peut être difficile à repérer à première vue », soulève M^{me} D'Arçon. Ce sont les effets qui sont plus évidents. Il y a des signes qui ne trompent pas chez la victime : difficulté à dormir, anxiété en lien avec le milieu de travail, sentiment d'humiliation, d'être inutile, etc.

Le harcèlement psychologique peut prendre plusieurs formes. Sous l'onglet [Reconnaître le harcèlement psychologique ou sexuel](#) du site Web de la CNESST, plusieurs comportements évocateurs sont énumérés, tels qu'empêcher une personne de s'exprimer, la discréditer, la dévaloriser, l'isoler, etc. On y retrouve également des capsules vidéo qui illustrent des situations à risque en milieu de travail et les moyens à prendre pour les résoudre.

Selon la *Loi sur les normes du travail* (LNT), tout travailleur a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ou sexuel. L'employeur, quant à lui, a l'obligation de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et d'agir pour faire cesser toute situation portée à sa connaissance. De plus, depuis le 1^{er} janvier 2019, celui-ci doit obligatoirement se doter d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de traitement des plaintes. Un modèle à remplir est d'ailleurs mis à la disposition des employeurs sur le site Web de la CNESST.

Ainsi, dès qu'une situation en lien avec du harcèlement se présente, la première chose à faire est de consulter la politique de l'entreprise et d'en discuter avec son employeur lorsque cela est possible. Au

5 CRITÈRES DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

La présence de paroles, de gestes ou de comportements vexatoires (intimidation, mise en échec, dévalorisation, etc.)

La répétition de ceux-ci

Le caractère hostile de ceux-ci

L'atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne qui les subit

Le milieu de travail devenu néfaste à cause de ces paroles, gestes ou comportements

besoin, une plainte formelle peut être déposée auprès de la CNESST. Celle-ci pourra, avec l'accord des parties, nommer une personne médiatrice qui tentera de les aider à trouver une solution satisfaisante à leur litige. Si aucun règlement n'intervient ou si la médiation est refusée, la CNESST fera enquête. Lorsque l'enquête est concluante, la plainte est transférée au Tribunal administratif du travail (TAT) qui rendra un jugement. Les personnes plaignantes seront alors représentées sans frais par un avocat de la CNESST si elles le souhaitent. À noter que dans les milieux syndiqués, le recours doit être exercé auprès du syndicat.

DROIT DE GÉRANCE OU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE?

Lorsqu'une situation problématique survient entre un supérieur et un employé, il peut arriver que l'on confonde droit de gérance et harcèlement psychologique. Il faut distinguer le harcèlement du droit de gestion exercé de manière maladroite. Nicoleta Damaschin le martèle : « Un seul mot différencie le harcèlement psychologique du droit de gérance : respect! » En effet, l'employeur peut gérer son entreprise comme il le souhaite. En respectant les normes du travail, il planifie ses horaires, ses procédures, ses abolitions de postes, etc. Cependant, ces décisions doivent être prises dans le respect et de manière juste et équitable pour l'ensemble du personnel. Elles doivent également viser l'intérêt et la bonne marche de l'entreprise. « Quand ce droit de gérance est utilisé pour humilier, corriger ou comparer les employés les uns aux autres publiquement, cela peut devenir du harcèlement », précise M^{me} Damaschin. Par exemple, Martin est vendeur au sein d'une entreprise et un territoire lui est attribué; tous les employés le redoutent, car les ventes y sont difficiles. Toutefois, l'employeur de Martin lui donne les mêmes objectifs mensuels qu'à ses autres collègues, même si tout le monde sait bien qu'ils sont impossibles à atteindre. Mois après mois, Martin ne réussit pas à atteindre ses objectifs, et l'employeur se fait un plaisir de le souligner pendant les réunions d'équipe. Le droit de gérance d'attribuer un certain secteur et des objectifs à un employé se transforme alors en une situation de mise en échec qui pourrait être assimilée à du harcèlement psychologique... ■

Pour en savoir plus

[Reconnaître le harcèlement psychologique ou sexuel](#) et [Modèle de politique en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes](#), sur le site Web de la CNESST



Photo: Shutterstock

LE PHÉNOMÈNE DU HARCÈLEMENT EN LIGNE

Avec l'arrivée de la pandémie et du télétravail, le risque de harcèlement psychologique en ligne s'est accentué. « Des messages haineux ou intimidants apparaissent sur les plateformes de collaboration liées au travail. Les gens sont beaucoup plus à l'aise d'écrire des mots vexatoires derrière leur ordinateur », mentionne M^{me} Damaschin. Elle insiste également sur les risques de harcèlement en contexte de télétravail : « Les travailleurs étant à la maison toute la journée, la ligne entre la vie personnelle et la vie professionnelle est parfois floue. » Il est important de savoir que le contexte du télétravail ne modifie pas les droits et les obligations des travailleuses et des travailleurs ainsi que de l'employeur en matière de prévention du harcèlement.

Quel que soit le contexte, en présentiel ou en télétravail, les efforts continuent d'être déployés par la CNESST pour sensibiliser les employeurs ainsi que les travailleuses et les travailleurs québécois à l'égard de la prévention du harcèlement psychologique au travail.

L'ESCOUADE PRÉVENTION

UN IMPACT POSITIF EN MILIEU DE TRAVAIL

PAR PAUL THERRIEN **La pandémie de COVID-19 a forcé l'arrêt d'un grand nombre de projets. Ce fut le cas de l'Escouade prévention, un programme de la CNESST qui existe depuis près de vingt ans. L'année 2022 marque son grand retour et celui de sa mission de toujours, soit la sensibilisation à la santé et à la sécurité au travail (SST). Comment se prépare la prochaine saison d'interventions de ses jeunes agentes et agents sur le terrain? Nous avons discuté avec Miriam-Léa Laribi-Vézina, Conseillère en concertation à la CNESST, pour en savoir plus.**

L'Escouade prévention, c'est une équipe formée de jeunes agentes et agents de sensibilisation qui offre des ateliers de 45 minutes en milieu de travail sur la prise en charge de la SST aux employeurs et aux travailleuses et travailleurs. L'objectif? Stimuler les discussions sur la SST. Auparavant, ce programme s'appelait « Escouade jeunesse ». Lors de sa création, son slogan était : « Des jeunes qui parlent aux jeunes ». Cet été, l'escouade abordera un nouveau chapitre, avec un nouveau nom. « L'Escouade prévention, ça reflète mieux la nature du programme », explique Miriam-Léa Laribi-Vézina. Auparavant, ce programme était destiné en particulier aux jeunes, car ceux-ci étaient jugés plus à risque

d'être victime d'un accident de travail. Il s'agissait donc d'une clientèle prioritaire qu'on voulait sensibiliser et informer sur leurs droits et obligations. « Mais avec le temps, on a réalisé que ce risque n'est pas accru en raison de leur âge, mais qu'il est plutôt dû au facteur de nouveauté. Avec la mobilité en emploi, il y a de nouvelles tâches à maîtriser, et c'est cet élément qui met le plus à risque de subir un accident », précise la conseillère en concertation. Il y a donc eu un élargissement de l'offre de service pour toutes les nouvelles travailleuses et tous les nouveaux travailleurs dans les secteurs qui sont jugés les plus à risque, c'est-à-dire la fabrication, le commerce et la santé et les services sociaux.

LES SECTEURS LES PLUS À RISQUE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL



Fabrication



Commerce



Santé et services sociaux



Photo : Jean-Sébastien Pouliot

DISCUSSIONS ESTIVALES

En prévision des sorties de l'Escouade prévention cet été, la CNESST procédera ce printemps à l'embauche d'étudiantes et d'étudiants universitaires qui proviennent en général de programmes de formation liés au monde du travail: ressources humaines, relations industrielles, droit, communication, etc. Une formation de quelques semaines sera donnée à ces universitaires pour leur permettre d'animer les discussions sur la SST entre travailleurs et employeurs. « Notre objectif est d'amener les travailleuses et travailleurs à collaborer pour favoriser la prise en charge de la SST par les milieux de travail », dit Mme Laribi-Vézina. Mais avant d'arriver sur les lieux, une préparation rigoureuse est effectuée par les agentes et les agents. Celle-ci se fait par téléphone avec un représentant de l'employeur pour déterminer ses besoins, les risques identifiés et qui sont susceptibles de causer des accidents ainsi que les types de tâches qui sont effectués par les nouvelles personnes en emploi. Ainsi, la formule de l'Escouade est adaptée à la réalité des entreprises. « L'été, nous avons une flexibilité pour rejoindre plusieurs groupes sur différents horaires de travail. On peut même se rendre sur les lieux la fin de semaine », dit celle qui a déjà été une agente de l'Escouade jeunesse.

SUR INVITATION SEULEMENT

Bien sûr, les milieux de travail ne sont pas obligés de recevoir des agents de l'Escouade prévention; il s'agit d'une activité gratuite et volontaire. De plus, les services de l'Escouade sont offerts dans toutes les régions du Québec. Il faut savoir qu'une intervention de l'Escouade prévention peut se faire de deux façons : à la demande de l'employeur

ou suite à la sollicitation d'une personne qui représente la CNESST. « Comme on a une belle réputation depuis vingt ans, il y a des employeurs qui se tournent vers nous pour demander nos services. Mais dans la grande majorité des cas, ce sont nos agents qui font la sollicitation auprès des entreprises d'un secteur ciblé, dans une région en particulier », explique Miriam-Léa Laribi-Vézina.

DES CHANGEMENTS CONCRETS

En 2019 a eu lieu le plus récent déploiement d'agentes et agents sur le terrain. Cette année-là, il y a eu une évaluation complète du programme pour mesurer les impacts à court et à moyen terme du passage de l'escouade. « On a vu que certains milieux de travail commençaient, après le passage de nos agentes et de nos agents, à mettre en place de nouveaux moyens de communication avec leur personnel. De plus certains employeurs nous ont dit que des travailleuses et des travailleurs étaient allés les voir après avoir identifié des risques. Ainsi, on peut dire que les travailleuses et les travailleurs étaient davantage portés à proposer des solutions », indique la conseillère. En 2020 et 2021, les activités sur le terrain ont été annulées à cause des restrictions sanitaires liées à la pandémie, mais il y avait tout de même des conseillères et des conseillers en prévention qui offraient leur soutien aux employeurs qui le désiraient. « Dans le futur, on voudrait aussi élargir la clientèle pour nos ateliers. Il pourrait par exemple être souhaitable de joindre les personnes récemment immigrées, car elles présentent des risques et des vulnérabilités qui les exposent aux accidents de travail. C'est d'ailleurs une clientèle prioritaire pour la CNESST », termine la conseillère. ■

Télétravail : la CNESST met des outils à la disposition des employeurs

Le télétravail est une réalité qui est appelée à perdurer pour plusieurs travailleuses et travailleurs du Québec. Dans ce contexte, la CNESST rend disponibles différents outils visant à susciter un dialogue entre l'employeur et son personnel pour assurer une compréhension commune des modalités du télétravail, en fonction de la réalité et des besoins de chaque milieu.

Mettre en place le télétravail comporte plusieurs défis de gestion, de communication, d'organisation du travail et de soutien à la tâche, notamment. L'implantation d'une politique en matière de télétravail est un bon moyen à utiliser pour encadrer la relation de télétravail en précisant les rôles et les responsabilités de chacun. De plus, une entente individuelle en matière de télétravail permet de préciser les modalités de la prestation en télétravail.



Photo : Shutterstock

La CNESST met donc maintenant à la disposition des employeurs :

- une aide à la rédaction d'une politique sur le télétravail;
- une aide à la rédaction d'une entente individuelle de télétravail;
- un aide-mémoire en santé et sécurité pour le télétravail.

Pour consulter ces outils, visitez la section [Télétravail](#) du site Web de la CNESST.

Lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel : soumettez votre projet !

Le 22 novembre dernier, la CNESST a lancé le cinquième appel de projets du Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail, mis en place par le gouvernement du Québec. Les subventions pour les projets retenus peuvent atteindre 95 000 \$.



De plus, les conditions de financement des demandes de renouvellement de projets ont été bonifiées. Vous pourriez recevoir jusqu'à 90 % des dépenses admissibles de votre projet en financement.

Ce programme comprend deux volets :

- le Programme d'aide au respect des normes touchant le harcèlement psychologique ou sexuel au travail, qui s'applique à des projets soumis par des associations d'employeurs;
- le Programme d'aide à la sensibilisation des personnes salariées et des travailleurs autonomes en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail, qui concerne des projets soumis par des associations de travailleurs et de travailleuses.

Pour en apprendre davantage sur le type de projets recevables, sur les critères d'admissibilité ainsi que sur le processus de dépôt de projets, consultez la page [Description du programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique et sexuel dans les milieux de travail](#) du site Web de la CNESST.

La date limite pour déposer votre projet est le 31 mars 2022.

Ressources utiles pour un télétravail réussi

La pandémie de la COVID-19 et les mesures de confinement adoptées pour la contrôler ont favorisé le déploiement du télétravail dans certaines organisations et ont accentué son ampleur dans celles qui le pratiquaient déjà. Jadis considéré comme un mode atypique d'organisation du travail, le travail à distance se pérennise, en alternance avec le travail en présentiel.

Les avantages du télétravail sont connus et décrits. Aux travailleuses et travailleurs, il accorde une plus grande autonomie dans l'accomplissement des tâches, une flexibilité horaire et permet une meilleure gestion du temps et du stress¹. Du côté des employeurs, les bénéfices concernent la productivité, la diminution des retards et des absences, ainsi que la réduction des frais immobiliers et des coûts liés à la consommation d'énergie. Toutefois, le télétravail n'est pas exempt d'enjeux et de risques. Les enjeux sont, notamment, d'ordre juridique, organisationnel ou liés aux conditions de travail. Des risques liés à la santé et à la sécurité du travail sont d'ailleurs énoncés.

Le Centre de documentation de la CNESST offre, en prêt ou en consultation gratuite en ligne, des publications qui nous renseignent sur les enjeux et les risques associés au télétravail et sur les moyens de limiter leur impact sur la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs. Dans le catalogue du Centre de documentation, vous trouverez des guides pratiques pour l'implantation du télétravail en entreprise, la rédaction d'une politique de télétravail, la gestion d'équipe à distance ainsi que des conseils pour l'achat d'équipement de travail à domicile. Les documents proposent aussi des outils pour contrer l'isolement social que peut occasionner le télétravail.



Photo : Shutterstock

De plus, l'aménagement sécuritaire du poste de travail à domicile est un sujet abondamment traité. Par exemple, une publication de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP) explique, à l'aide d'illustrations, les étapes à suivre et les éléments à considérer pour se fabriquer un poste de travail en position debout à partir de boîtes.

Des recherches simples au catalogue ISST avec les termes *télétravail* et *travail à domicile* permettront de repérer d'autres documents pertinents. ■

Pour en savoir plus

Duvernois, N., Bergeron, S., Danault, D. et coll. *Conseils et astuces pour réussir son télétravail*, Montréal, Éditions Transcontinental, 2020, 240 p. : ill. Cote : MO-100634.

Bastos, M. *Télétravail en toute sérénité*, 127 p. : ill. (Mes petites routines), Cote : MO-029419.

Levillain, S. *La petite boîte à outils du management à distance*, Malakoff, France, Dunod, 2021, 125 p. : ill. Cote : MO-029432.

1. Québec (Province). Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre. Avis sur le télétravail : adopté à l'unanimité le 13 octobre. Québec : Le Comité, 2020, 30 p.

LE CENTRE DE DOCUMENTATION DE LA CNESST, CONÇU POUR VOUS

La CNESST s'assure, dans la mesure du possible, que les documents qu'elle produit sont conformes à l'esprit des lois et règlements qu'elle fait appliquer et qu'ils sont techniquement ou scientifiquement exacts. Nous ne pouvons cependant pas nous porter garants des documents provenant d'autres sources.

Le Centre de documentation met à votre disposition une collection d'ouvrages, dont plusieurs sont accessibles en ligne par son catalogue Information SST au centredoc.cnesst.gouv.qc.ca.

Nous offrons un service de prêts sans aucuns frais d'abonnement pour tous les résidents du Québec : documentation@cnesst.gouv.qc.ca.



JUDY MAJOR

FAIRE DE LA SST SON MÉTIER

PAR LYNDIE LÉVESQUE **Si les inspecteurs et les inspectrices en milieu de travail semblent avoir un rôle plutôt coercitif, leur but premier demeure de promouvoir la santé et la sécurité du travail (SST). Pour en apprendre davantage sur les rouages de ce métier, nous nous sommes entretenus avec Judy Major, inspectrice à la CNESST depuis maintenant treize ans.**

Avant d'entamer sa carrière au sein de la CNESST, Judy a terminé un baccalauréat en kinésiologie à l'Université Laval ainsi qu'une maîtrise en ergonomie au département de génie industriel de Polytechnique Montréal. Elle est devenue inspectrice tout de suite après avoir obtenu son diplôme. Quand on

lui demande si son parcours lui semblait déjà tracé à l'époque, elle répond : « Ce n'était pas du tout ça, le plan! Ce type de profession m'était inconnu. » Finalement, c'est en participant à un projet de collaboration entre la CNESST et la Chaire de recherche du Canada en ergonomie que Judy a découvert cette

option de carrière. « Après ça, ça avait du sens pour moi de continuer dans cette direction-là », dit-elle.

DE GRANDS GÉNÉRALISTES

Depuis maintenant treize ans, Judy Major fait partie d'une équipe d'inspectrices et d'inspecteurs sur l'île de Montréal pour le secteur Établissements. Les inspecteurs couvrent tous les types de milieux de travail qui ont au moins un travailleur sur place. Ils peuvent être amenés à visiter des endroits aussi divers que des milieux manufacturiers, des établissements de santé, des centres de la petite enfance (CPE), des plateaux de tournage de cinéma, des entreprises d'activités nautiques sur le fleuve Saint-Laurent. « Nos connaissances doivent donc être très variées », explique Judy Major. Ainsi, elle considère qu'avoir un profil plus « généraliste » demeure un atout.

« On ne peut pas tout savoir, c'est impossible. Cela implique donc de faire preuve d'humilité, de demeurer curieux et intéressé et de faire ses recherches. On doit poser des questions à l'employeur et aux travailleurs ainsi qu'à nos collègues à l'interne ou à notre réseau d'experts. Il faut consulter le répertoire toxicologique, le centre de documentation ou des organismes partenaires », explique M^{me} Major. Selon elle, si son travail peut paraître individuel, dans les faits, il n'en est rien. « On ne peut pas jongler avec ça tout seul; il faut travailler en équipe pour bien identifier le danger, faire ressortir les règles de l'art et soutenir le milieu de travail dans la recherche de solutions appropriées », ajoute-t-elle.

DES IMPRÉVUS STIMULANTS

Chaque jour, des dossiers sont assignés à son équipe : des visites de prévention, des plaintes, des accidents, des droits de refus ou des demandes d'assistance relatives au programme Pour une maternité sans danger (PMSD). Toutefois, le côté routinier de son travail s'arrête là : « Notre quotidien peut être bouleversé à tout moment, dit M^{me} Major. On peut être appelés pour traiter une urgence en lien avec un accident grave, un droit de refus ou un signalement d'une situation dangereuse. »

RETOUR AUX SOURCES

L'inspectrice apprécie la diversité de son travail. En outre, elle a une affection particulière pour les interventions en lien avec l'ergonomie et les troubles musculo-squelettiques. Ayant étudié dans le domaine, elle a alors l'occasion de mettre ses connaissances en pratique. « C'est un domaine où il y a quand même beaucoup de zones grises; ce n'est jamais tranché au couteau », précise Judy Major. Ainsi, elle explique qu'il

faut donc passer plus de temps avec les gens pour les observer et poser des questions sur leurs tâches.

En effet, les risques associés à un environnement de travail inadapté ne sont pas toujours facilement identifiables, mais les blessures ou les douleurs ressenties par les travailleuses et les travailleurs sont bien réelles et nous apportent des informations importantes. Il est donc pertinent de favoriser la participation des personnes touchées dans la démarche d'analyse de risques. Pour régler un problème, raconte-t-elle, on peut penser que des investissements majeurs sont toujours requis ou qu'un réaménagement complet est absolument nécessaire. Pourtant, la plupart du temps, la solution réside dans des éléments facilement modifiables, comme la hauteur d'une surface de travail ou la disposition des outils de travail. Et les changements peuvent être observables rapidement. « Une personne qui a mal tous les jours réalise à quel point l'ergonomie est importante. Elle réalise aussi que prendre le temps de s'occuper du problème peut faire toute la différence », ajoute-t-elle.

« Le but de nos visites, c'est d'améliorer les choses et d'assurer une prise en charge par le milieu pour augmenter la qualité de vie au travail. »

TOUT FAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Le travail de l'inspecteur ou de l'inspectrice est avant tout un travail visant l'application d'une loi. Selon Judy Major, ce rôle fait en sorte que les gens peuvent avoir une certaine appréhension lors de ses visites en milieu de travail. « Oui, nous avons le pouvoir de contraindre les milieux de travail, mais notre approche vise aussi à les convaincre et à les soutenir. Le but de nos visites, c'est d'améliorer les choses et d'assurer une prise en charge par le milieu pour augmenter la qualité de vie au travail », lance-t-elle. Quel que soit le milieu dans lequel elle intervient, l'objectif premier de Judy Major demeure la promotion de la santé et de la sécurité du travail. « On fait ça pour que les travailleurs reviennent à la maison le soir, auprès de leur famille, en bonne santé », conclut l'inspectrice. ■



LES ERREURS

- ❶ Un client perd patience envers la réceptionniste, car il trouve que les choses ne vont pas assez vite. Il emploie la brocheuse qui se trouve sur le comptoir et semble vouloir l'utiliser comme projectile. Quels moyens de protection auraient pu être mis en place pour contrer le risque d'agression ?
- ❷ Parmi les clients dans la file d'attente, une personne tente d'attirer l'attention de la réceptionniste en présentant un document, une autre se faufile devant la personne qui la précède tandis qu'une autre montre son impatience en pointant sa montre. Comment pourrait-on gérer la file d'attente et ainsi réduire l'escalade de frustration de la clientèle ?
- ❸ Toute cette cohue irrite les gens de la salle d'attente. Et si la situation dégénérait et que la patère, le parapluie, la plante ou les chaises venaient à être utilisés comme arme par un client agressif ?
- ❹ La porte de la réception est ouverte. Est-ce que cela permet à la réceptionniste de bien contrôler les allées et venues des clients ?
- ❺ Les photos des enfants et les objets personnels sont bien à la vue. Est-ce adéquat pour prévenir l'intimidation, les menaces ou le vol ?
- ❻ Aucun signe visuel et aucune mesure n'ont été prévus pour informer la clientèle que les comportements agressifs ne sont pas tolérés. Que devrait-on voir pour prévenir les paroles ou les comportements violents ?
- ❼ Deux boîtes traînent dans l'entrée, près du comptoir d'accueil. Est-ce sécuritaire ?

LES SOLUTIONS

Tout d'abord, il importe de préciser que l'employeur doit prendre les mesures pour assurer la protection de la travailleuse ou du travailleur exposé à une situation de violence physique ou psychologique sur les lieux de travail.

Ainsi, un lieu où l'on reçoit des clients devrait être adapté pour éviter les tensions pouvant mener à une escalade de la violence. Dans le cas présent, il a été jugé pertinent d'installer des éléments permettant de gérer l'achalandage et de diriger la clientèle, comme des poteaux guides et des flèches au sol.

De même, il a été déterminé que la porte de la réception devait être tenue fermée afin que la réceptionniste puisse contrôler l'entrée dans l'aire d'attente. Il pourrait être opportun que l'employeur installe un bouton d'alerte et prévoie une procédure de communication d'urgence lors de situations nécessitant une intervention rapide.

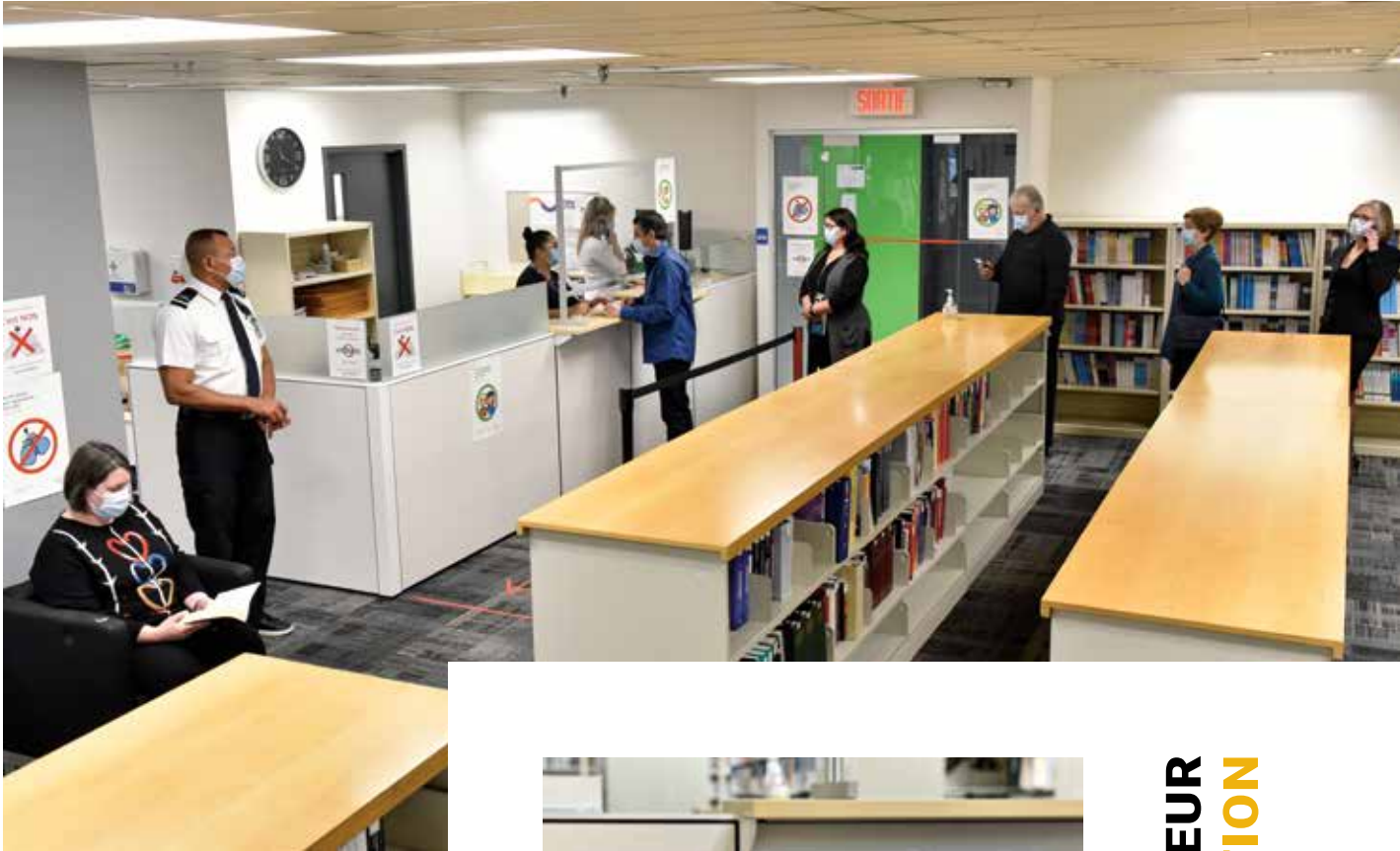
Ensuite, il est souhaitable de ne pas laisser à portée de main des objets ou des effets personnels qui pourraient être empoignés et lancés par une personne fâchée ou en crise. Ainsi, il est préférable de ranger les fournitures de bureau, les boîtes de documents ainsi que les sacs, les manteaux et les objets personnels des employés hors de la vue de la clientèle.

Idéalement, la réceptionniste devrait aussi être protégée par un dispositif servant de « barrière » entre elle et la personne au comptoir (ici, une vitre incassable est utilisée). Il est aussi souhaitable que l'employeur prévoit l'organisation du travail en fonction de l'achalandage. Ainsi, une collègue pourrait, au besoin, prêter main-forte à la réception lorsque la file d'attente s'allonge.

Si l'aire d'attente comprend des chaises, celles-ci devraient être fixées au sol, attachées les unes aux autres ou lestées (trop lourdes pour être soulevées) afin d'éviter que quelqu'un puisse les empoigner et les lancer. Les patères et les autres objets qui ne sont pas fixés au sol sont aussi à proscrire.

Il est fortement recommandé de placer dans l'aire d'attente des affiches expliquant clairement que les comportements de violence verbale et/ou physique ne seront pas tolérés. Une caméra de sécurité pourrait aussi être installée. Finalement, selon l'analyse de risques du milieu, un gardien de sécurité pourrait être sur place afin d'intervenir au besoin.

En conclusion, il est important de bien identifier et contrôler les risques de violence dans son organisation. ■



Nous remercions Josée Lamoureux et Nathalie Ordone, de l'ASSTSAS, ainsi que Lili-Luisa Lepore, de la CNESST, pour leurs précieux conseils ainsi que leur participation à la séance photo à titre de figurantes. Nous remercions également les figurants Mélanie Boivin, Véronique Cantin, Johnny Colatruglio, Jean-Claude Clerger, Sylvain Laberge et Hélène Roy.

Coordination : Sylvie Gascon, Direction générale de la gouvernance et du conseil stratégique en prévention de la CNESST.



Il est pertinent d'afficher, à la vue des employés, la procédure de communication d'urgence pour les situations qui nécessitent une intervention rapide.

**CHERCHEZ L'ERREUR
SOLUTION**

Pour en savoir plus

Le document *Violence en milieu de travail*, disponible sur le site Web de la CNESST

Le document *Programme de prévention de la violence – AGV*, disponible sur le site Web de l'ASSTSAS

Le document *Violence au travail | Êtes-vous sensibilisé?*, disponible au violencetravail.criusmm.net

Le document *Approche de prévention de la violence*, disponible sur le site Web de l'INSPQ



Photos : Denis Bernier

Les chaises de la salle d'attente doivent être lestées ou attachées ensemble afin que personne ne puisse les lancer.

Votre santé
et votre sécurité
comptent
pour beaucoup
de monde.

Employeurs,
travailleurs et travailleuses,
identifions les risques
et agissons ensemble
pour les éliminer.

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

CNESST

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