

Intervention

B U L L E T I N D E L ' A P S S A P

*Les potins de
l'APSSAP*

Mérite APSSAP 2002

*Gardons les pieds
sur terre*

*La santé mentale :
pourquoi ?*

*Le clavier dans un
ameublement intégré*

*Des comités plein
d'action*

*Des attitudes
atténuantes*

*Les trouvailles
d'Eurêka :
le système ADAPTE*

*Les « petites vites »
du bulletin*



**Gardons
les *pieds*
sur terre!**

OPÉRATION « PARA-CHUTES »

Chaque année, dans le secteur de l'Administration provinciale, 22 % des accidents sont reliés aux chutes et aux glissades.

Pour tenter de minimiser ce phénomène, l'APSSAP a décidé de mettre en œuvre une campagne de sensibilisation auprès de l'ensemble de sa clientèle...



Les potins de l'APSSAP... 2-3

Remise des Mérite APSSAP... 3

Gardons les pieds sur terre... 4-5

La santé mentale : pourquoi?... 6

Le clavier en tout confort dans un aménagement intégré... 7

Des comités plein d'action... 8

Des attitudes atténuantes... 9

Les trouvailles d'Eurêka : le système ADAPTE... 10

Le colloque 2002... 11

Les « petites vites » du bulletin... 12

Intervention est publié par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur «Administration provinciale», 1220, boul. Lebourgneuf, bureau 10, Québec (Québec) G2K 2G4, tél. : (418) 624-4801, télécopieur : (418) 624-4858, site web www.apssap.qc.ca.

Le bulletin INTERVENTION est distribué gratuitement aux membres de l'APSSAP, aux comités de santé et de sécurité et mécanismes de participation du secteur et à toutes les personnes qui en font la demande. La reproduction des articles est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

Directrice générale : Colette Trudel

Responsable de la rédaction : Michel Fouint

Participation à la rédaction de ce numéro : Michel Bergeron, Yves Gallienne, Pierre Gratton, Renée Hamel, Robert Loranger, Claire Marien et Marc Ouellet

Traitement de textes : Guylaine Rhéaume

Graphisme : Bellemare communication visuelle

Photographies : Pub Photo et sources diverses

Tirage : 3300 exemplaires

Dépôt légal, 2^e trimestre 2002

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

Les potins de l'APSSAP

Présentation du C.A. 2002-2003

Pour ne pas déroger à la... tradition, nous avons le plaisir de vous donner la possibilité de faire connaissance avec les personnes qui vous représentent au Conseil d'administration de l'APSSAP. Vous les retrouverez dans l'ordre indiqué sur la photographie de notre album familial.

On reconnaît sur la photo, de gauche à droite :

En bas :

Serge Fortin (coprésident employeur, Secrétariat du Conseil du trésor), Carole Lachance (ministère des Transports), Colette Trudel (directrice générale APSSAP), Luc Perron (coprésident travailleurs, Syndicat des professeurs de l'État du Québec), Léo Van Den Broeck (ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation).

Deuxième rang :

Michel Forget (Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec), Guy Sylvestre (Syndicat des agents de conservation de la faune du Québec), Marcel Thibeault (ministère des Ressources naturelles).

Troisième rang :

Jacques Pelletier (Syndicat de la fonction publique du Québec), Daniel Legaut (Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec), Guy Paradis (Syndicat de la fonction publique du Québec).

En haut :

Johanne Valois (Syndicat de la fonction publique du Québec), Gaston Pomerleau (Association des policiers provinciaux du Québec).

Absents sur la photo :

Jean-Guy Arteau (ministère de l'Éducation), François Côté (ministère de la Sécurité publique), Richard Laliberté (Sûreté du Québec) et Pierre-Paul Gervais (CRISP).



Côté « travailleurs » : deux nouveaux au SFPQ

Départ de Gilles Chevalier

Monsieur Chevalier nous quitte pour s'occuper de lui, c'est-à-dire pour prendre sa retraite. Il a œuvré au sein du Conseil pendant cinq ans. Il a été trésorier pendant une bonne partie de son mandat. Merci Gilles pour votre gentillesse et votre travail consciencieux et apprécié.



Il est remplacé par M. Jacques Pelletier

Monsieur Pelletier est nouvellement élu à l'exécutif du Syndicat de la fonction publique à titre de troisième vice-président. Il est un homme de terrain, ouvrier de voirie au ministère des Transports en Estrie, il a été coprésident travailleur et représentant à la prévention dans le comité local. Confronté aux risques de la route (plusieurs décès avaient été constatés dans sa région au début de sa carrière dans le comité), il veut participer à l'amélioration des conditions de travail des ouvriers et des fonctionnaires au niveau de la sécurité. De plus, le dernier décès survenu dans le Bas St-Laurent ne peut que le motiver dans sa volonté...

Retour de Johanne

Après une absence de quelques mois, Madame Johanne Valois se joint à nouveau aux rangs de notre Conseil d'administration. Sa première présence à la table du C.A. n'est pas récente puisqu'elle remonte à l'année 1991. On sait tout l'intérêt qu'elle porte à notre Association et toute l'énergie qu'elle a mise dans les destinées de l'APSSAP. Bon retour parmi nous, Johanne.

...et trois, du côté « employeur »

Un ancien qui revient

M. **Jean-Guy Arteau** est un membre fondateur du Conseil d'administration puisqu'il y a déjà siégé au cours de la première année de l'APSSAP (1984). C'est donc un retour, vingt ans après (ou presque...).

Monsieur Arteau est, depuis un an, directeur des ressources matérielles au ministère de l'Éducation qu'il avait quitté pour passer quelques années à la CSST. Ce « come-back » parmi nous démontre une volonté évidente de faire avancer le dossier santé et sécurité dans notre secteur et son attachement aux destinées de l'APSSAP. Sa fonction semble indiquer une volonté patronale d'impliquer les ressources matérielles dans la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Un nouveau trésorier

Monsieur **François Côté** travaille au ministère de la Sécurité publique et il œuvre dans la fonction publique depuis 28 ans. Titulaire d'une formation en science économique et d'un « MBA », il est directeur du personnel et des ressources financières dans son ministère. Autant dire que la « trésorerie » de l'APSSAP sera bien gérée... Son défi ? : favoriser, par sa contribution à l'action de l'APSSAP, la réduction des coûts des accidents du travail, tant sur le plan humain que financier, dans notre secteur.

Madame Carole Lachance se joint à nous

En remplacement de M. Pierre Constantineau, Madame Lachance a repris, à la fin de l'année dernière, le siège du ministère des Transports au Conseil.

Elle travaille au ministère depuis 1989 et y occupe la fonction de chef de services à l'organisation, à la direction des ressources humaines. Elle est préoccupée par le phénomène de rajeunissement important et le renouvellement massif du personnel que cela entraînera au niveau de la fonction publique. Avec une « clientèle » différente, il faudra réajuster notre approche de sensibilisation et de formation en matière de santé et de sécurité du travail. Tout un défi auquel elle entend s'associer... En outre, elle est favorable à une approche horizontale et globale des problèmes de santé et de sécurité au travail.



LA REMISE DES PRIX DU MÉRITE APSSAP

Le colloque de l'Assemblée générale a été le cadre de la remise des prix du Mérite APSSAP. Comme chaque année depuis quatre ans, l'Association a souligné quatre réalisations en santé et sécurité de notre milieu de travail. Nous reviendrons dans un numéro spécial du Bulletin sur l'ensemble des projets qui ont postulé. Permettez-nous cependant de vous présenter brièvement les vainqueurs du Mérite.

- Pour le grand prix et le prix du public : **les services aériens du Québec** (Conseil du trésor) **ont été les grands « vainqueurs »** de la cuvée 2002 du Mérite. Cet établissement a pour vocation la maintenance et l'entretien des aéronefs (avions, hélicoptères) du gouvernement
- Pour la catégorie « bureau » : au **comité interministériel du Complexe « G »** (Édifice Marie-Guyart) pour le « **dépliant sur les mesures d'urgence** » qu'il a mis à la disposition des 4 500 travailleurs répartis sur les trente et un étages que comporte l'édifice.
- Pour la catégorie « autre que bureau » : au comité du **Centre de services de Maniwaki** (ministère des Transports) qui, pour la deuxième fois, a vu un de ses projets se faire récompenser (notre premier vainqueur en 1999) : en l'occurrence, une « **potence pour pompe à eau** » pour le nettoyage des ponts.



du Québec. Le comité ainsi que l'ingénieur « père » du projet, M. Jean-Guy Ouellet, ont vu leur « **appareil de levage pour installer des équipements d'hélicoptère** » « taper dans l'œil » à la fois du jury et du public. R2D2 (petit nom du projet) a, en effet, obtenu le grand prix du jury et le prix du public.



Félicitations à tous nos lauréats, que nous vous présenterons avec plus de détails prochainement.



Gardons les pieds sur terre

Chaque année, dans le secteur de l'Administration provinciale, une proportion surprenante de travailleuses et travailleurs se retrouvent « les deux fers en l'air » conséquence d'un « dérapage non contrôlé » ou d'une « débarque involontaire ». Ils ne se blessent pas tous et, souvent, le siège de la lésion est au niveau de... l'orgueil, « blessé » que l'on est d'avoir raté sa « triple boucle piquée » devant des spectateurs qui ont bien du mal à cacher leur hilarité. Malheureusement, il arrive que certains de ces « ouf ! » se transforment en blessures plus graves, lorsque le sol est plus dur que prévu ou que la souplesse du patineur laisse à désirer...

Les statistiques enregistrées dans notre secteur sont sans équivoque : les accidents reliés à ce phénomène représentent une part importante des 1100 à 1200 accidents annuels (selon les années). Cela se traduit par une moyenne d'environ 22% des accidents attribuables aux chutes et glissades. Sur le plan de la gravité, près de 10 000 jours de travail sont perdus chaque année, ce qui représente une pro-

portion de l'ordre de 20% de l'ensemble des journées... Toutes nos clientèles sont touchées et l'on constate en chiffres bruts, à peu près autant de chutes chez les ouvriers, les corps de police ou dans les bureaux. Cependant, si l'on ramène ces chiffres au nombre respectif de travailleurs par activité, les chutes et glissades sont plus fréquentes dans les secteurs « autres que bureau ».

Pour tenter de minimiser ce phénomène, le Conseil d'administration de l'APSSAP a décidé de mettre en œuvre une campagne de sensibilisation auprès de l'ensemble de sa clientèle.

Un coup d'œil sur les statistiques de la CSST relatives aux lésions professionnelles de notre secteur nous renseigne sur la part importante que prennent les chutes dans « nos accidents »...

Les chutes dans l'Administration provinciale : des chiffres ... à tomber de haut

Fréquence : (nombre vs l'ensemble)	<ul style="list-style-type: none"> • du même niveau : 11 % • à un niveau inférieur : 7 % • glisser sans tomber : 4 % } 22% des accidents																		
Gravité : (nombre de jours perdus)	<ul style="list-style-type: none"> • 20% de l'ensemble • même niveau : 24 jours/accidents • niveau inférieur : 46 jours/accidents 																		
Causes :	<ul style="list-style-type: none"> • du même niveau : • 80% relié au sol (int./ext.) • 10% objets • à un niveau inférieur : • 40% escalier / marche • 20% véhicule • 10% échelle / escabeau 																		
Siège des lésions :	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Dos</th> <th>Jambe</th> <th>Cheville et pied</th> <th>Épaule et cou</th> <th>Multiple</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• du même niveau :</td> <td>18 %</td> <td>30 %</td> <td>22 %</td> <td>12 %</td> <td>18 %</td> </tr> <tr> <td>• à un niveau inférieur :</td> <td>21 %</td> <td>24 %</td> <td>27 %</td> <td>9 %</td> <td>19 %</td> </tr> </tbody> </table>		Dos	Jambe	Cheville et pied	Épaule et cou	Multiple	• du même niveau :	18 %	30 %	22 %	12 %	18 %	• à un niveau inférieur :	21 %	24 %	27 %	9 %	19 %
	Dos	Jambe	Cheville et pied	Épaule et cou	Multiple														
• du même niveau :	18 %	30 %	22 %	12 %	18 %														
• à un niveau inférieur :	21 %	24 %	27 %	9 %	19 %														

Opération « PARA-CHUTES »

Cette opération a été initiée, il y a quelques mois, et a fait l'objet d'un projet « Inter-Associations sectorielles paritaires » avec les A.S.P. des secteurs de l'Automobile, de l'Habillement et des Affaires municipales, elles aussi préoccupées par ce problème.

Il a conduit à la production conjointe d'un recueil bibliographique sur les chutes d'un même niveau et d'une affiche, en duo, avec la « cousine » des Affaires municipales.

Une affiche : qui tombe bien ...

La première étape de l'opération est la diffusion d'une affiche qui vient de... tomber des presses.

- Le slogan, qui a fait l'unanimité, est un conseil à rester les pieds sur « le plancher des vaches », ce qui est encore le plus sûr moyen de... ne pas perdre pied.
- Toutes nos « clientèles » y sont représentées : le personnel ouvrier, les services policiers et le personnel de bureau et d'accueil.
- Notre campagne portera sur quatre grands thèmes que l'on retrouve sur l'affiche : les moyens d'accès, les voies de circulation, le rapport surface / chaussures et la tenue des lieux.

Une fiche technique : ça tombe sous le sens

En complément de l'affiche, une fiche technique sera élaborée pour fournir diverses informations sur la nature des

Gardons les pieds sur terre!

PRÉVENONS LES CHUTES ET LES GLISSADES

EN UTILISANT DES MOYENS D'ACCÈS SÉCURITAIRES

EN DÉGAGEANT LES VOIES DE CIRCULATION

EN PORTANT DES CHAUSSURES ADAPTÉES AUX SURFACES

EN AYANT UNE BONNE TENUE DES LIEUX

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur «Administration provinciale»
www.apssap.qc.ca (418) 624-4801

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur «affaires municipales»
www.apsam.com 1 (800) 465-1754

agresseurs et les mesures préventives correspondantes. La fiche comportera les mêmes volets que ceux présentés sur l'affiche. Ces quatre thèmes pourront être regroupés sur une seule fiche ou présentés séparément. La tombée de la (ou des) fiche(s) technique(s) est prévue en 2003...

Distribution des documents de promotion

La distribution de l'affiche :

Elle se fera directement auprès des comités de santé et de sécurité et des coordonna-

teurs. Pour toute commande additionnelle ou pour des besoins d'autres clients du secteur ou de l'extérieur, veuillez communiquer avec Guylaine Rhéaume à l'APSSAP. L'affiche sera également visible sur notre site Internet.

La diffusion de la (ou des) fiche(s) technique(s) :

La formule informatique sera privilégiée : par notre site ou votre site « intranet » ou par courrier électronique. Cependant, Il n'est pas exclu qu'une version papier puisse éventuellement être produite.

La santé mentale : pensons-y

La santé mentale au travail : pourquoi ?

Pierre Gratton et Marc Ouellet, conseillers en prévention

La santé mentale, ou santé psychologique, continue d'alimenter les réflexions de plusieurs intervenants du monde du travail. La semaine de la santé mentale, qui s'est déroulée du 6 au 12 mai dernier, démontre d'ailleurs l'importance qu'accordent les gens à ce sujet. Après avoir tenté de clarifier, dans un article du précédent Bulletin Intervention, ce qu'on entend par problèmes de santé mentale au travail, voyons maintenant comment il se fait que cette problématique soit devenue un sujet d'actualité? Qu'est-ce qui cause tant matière à réflexion? Somme toute, quelles sont les causes des problèmes de santé mentale au travail?

On reconnaît généralement que les problèmes de santé mentale au travail peuvent provenir principalement de deux catégories de causes : les facteurs personnels et ceux de nature organisationnelle.

Les facteurs personnels sont ceux qui sont directement reliés à l'individu : ses propres caractéristiques, sa personnalité, la qualité de ses liens familiaux, de son réseau social, etc. Même au travail, il peut parfois être difficile de laisser derrière nous nos problèmes d'ordre personnel ou familial. Aussi, dans la littérature on reconnaît que les facteurs personnels (qui sont continuellement en mouvance) peuvent, soit prédisposer les personnes à des problèmes de santé mentale, soit contribuer à mieux les contrôler ou à les éviter.

Les facteurs organisationnels sont, quant à eux, ceux qui sont particuliers au milieu de travail. Ils peuvent se retrouver dans l'environnement de travail, dans les conditions d'exécution du travail ou dans la situation de travail elle-même. Ils deviennent «à risque» lorsqu'ils ont un impact négatif sur l'état de santé mentale des individus qui sont en leur présence.

Parmi les facteurs organisationnels pouvant influencer l'état de santé mentale des personnes, notons les plus souvent cités dans la littérature :

- les demandes relatives aux tâches de travail ;
- les conflits et ambiguïtés de rôles ;
- le niveau de reconnaissance au travail ;
- le degré de participation au processus décisionnel ;
- la culture organisationnelle ;
- l'environnement et les conditions de travail ;

- l'autonomie décisionnelle ;
- la communication verticale et horizontale.

En matière de prévention des problèmes de santé mentale au travail, il est important d'intervenir là où se trouvent les facteurs de risque : au niveau de l'individu et au niveau de l'organisation. Cependant, l'objectif de la Loi sur la santé et la sécurité du travail étant d'éliminer à la source même les dangers pour la santé et la sécurité, on doit accorder, en milieu de travail, une priorité aux facteurs organisationnels.

Une conférence pour y voir un peu plus clair.

Vous voulez en savoir plus sur la santé mentale au travail? Vous sentez le besoin de partager certaines réflexions avec vos collègues de travail? Vous aimeriez sensibiliser les travailleurs et les gestionnaires à ce sujet? Alors, n'attendez plus! Adressez sans plus tarder une demande à l'APSSAP pour que soit dispensée chez vous la conférence : **« La santé mentale au travail : pour y voir un peu plus clair »**

D'une durée approximative d'une heure quinze minutes, cette conférence saura capter l'attention du personnel de votre établissement et permettra, sans aucun doute, de les éclairer davantage sur ce sujet d'actualité.

Des ateliers pour renforcer vos équipes de travail.

Nous vous rappelons que l'Association offre, depuis plusieurs années, les ateliers : **« Communication et bien-être au travail »**. Cette activité de deux jours consécutifs a comme objectif de renforcer les équipes naturelles de travail en leur proposant des moyens et des outils pratiques pour mieux communiquer entre eux. Au terme de ces deux jours d'ateliers, les participants auront :

- développé des comportements favorisant une meilleure communication ;
- reconnu les forces de leur équipe de travail ;
- déterminé les zones d'amélioration.

Pour en savoir plus sur la conférence ou sur les ateliers, communiquez avec les conseillers responsables de ces activités, Pierre Gratton (poste 224) ou Marc Ouellet (poste 230), en composant le (418) 624-4801.

L'ergonomie au bureau : adaptatons-nous

Le clavier en tout confort avec le mobilier intégré

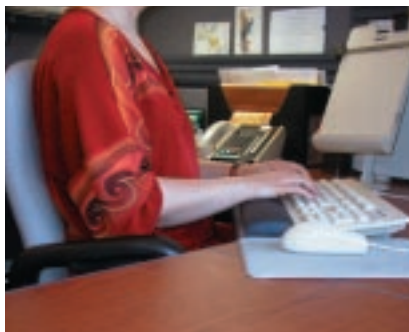
Claire Marien, conseillère en prévention

Depuis l'année dernière, plusieurs établissements de l'Administration provinciale adoptent l'aménagement intégré. Le mobilier offert dans le cadre de ce type d'aménagement diffère du mobilier conventionnel de plusieurs façons. L'une de ces différences est l'absence de porte-clavier réglable. En effet, la table informatique du mobilier intégré est une surface de travail en coin installée à la même hauteur que les autres surfaces de travail.

Cela peut être déroutant pour quelqu'un habitué à travailler avec un porte-clavier réglable. Comment, avec ce mobilier, taper au clavier en conservant une posture confortable? Deux voies s'offrent aux utilisateurs.

1. Taper au clavier en gardant les bras le long du corps

C'est la posture conventionnelle recommandée. Après avoir placé le clavier au bord de la table, les utilisateurs recherchent la hauteur de chaise qui leur permet d'avoir :



- les bras le long du corps ;
- les épaules relâchées ;
- les doigts à la hauteur du coude.

Pour y parvenir, ils devront probablement hausser leur chaise et certains d'entre eux auront besoin d'un repose-pieds. Avec le mobilier intégré, cette alternative est possible bien qu'il n'y ait pas de porte-clavier, parce que la surface de travail est plus basse – habituellement 680 ou 710 mm (27 ou 28 pouces) du sol – que celle des meubles standard de bureau – 740 mm (29 pouces). À prime abord, cette posture convient mieux aux utilisateurs qui font presque exclusivement du travail à l'écran. Ceux qui passent fréquemment de la table informatique au bureau pour y faire des tâches d'écriture ou de lecture devraient changer la hauteur de la chaise en conséquence.

2. Taper au clavier en appuyant les avant-bras

Cette alternative consiste à travailler en appuyant les avant-bras sur la table. Pour cela, il faut placer l'écran au fond de la table de travail (pour maintenir à une distance minimale d'une longueur de bras) et repousser le clavier pour dégager un espace où s'appuyer.



Les utilisateurs doivent rechercher une hauteur de chaise qui leur permet d'appuyer leurs avant-bras sur la table tout en ayant les épaules relâchées. Il ne faut pas se décourager si quelques essais sont nécessaires avant de trouver une posture vraiment confortable. Contrairement aux arrêtes vives des meubles conventionnels, le bord arrondi de la table de travail du mobilier intégré assure une répartition de la pression sur une plus grande surface de l'avant-bras, réduisant ainsi le risque d'inconfort due à la compression.

Voici deux suggestions pour le travail à l'écran avec du mobilier intégré. Il appartient aux utilisateurs de choisir celle qui leur convient le mieux compte tenu de leur taille, de leurs tâches et de leurs méthodes de travail.

Alors, à vos postes....., prêts...., tapez... en tout confort !

Violence au travail : parlons-en

Violence au travail au regard des clientèles externes : des attitudes atténuantes

Michel Bergeron, conseiller en prévention

On ne le dira jamais assez : demeurer calme, être à l'écoute et tenter avec le client de trouver une solution sont trois ingrédients susceptibles de contenir, voire démonter dès le départ une crise potentielle.

Certes, une crise se nourrit à plusieurs sources, et ces seuls ingrédients ne sauraient garantir l'élimination de toutes manifestations de violence. Mais notre expérience sur le terrain tend à faire la démonstration que certaines personnes « au caractère doux et au tempérament conciliant » semblent connaître moins d'épisodes de violence de la part de la clientèle que leurs collègues exposés aux mêmes types de cas.

Nous ne saurions trop encourager les personnes en contact avec la clientèle à prendre en compte les quelques considérations suivantes. Mises en pratique et sans prétendre qu'elles constituent une panacée, elles vous permettront d'orienter vos échanges sur un terrain convenable pour vos clients, un terrain où dominent les possibilités plutôt que les contraintes. Quand d'un côté on voit un client comme juste un autre cas et que de l'autre côté, on s'adresse à un « fonctionnaire », la table est mise pour l'escalade vers la violence. Quand vous recevez un client, considérez-le d'abord comme une personne. Vous établirez ainsi des bases de communication plus humaines et plus chaleureuses, permettant à la civilité et au respect mutuel de s'imposer de bon gré.

• **Prenez le temps de regarder le client** – oups ! – la personne, dans les yeux. Cela demeure encore la meilleure façon de

lui confirmer que vous êtes entièrement là, à son écoute. Et cela vous disposera à l'être vraiment !

- **Souriez.** Avez-vous remarqué à quel point un sourire agit sur le regard et la voix de celui ou celle qui le porte ? Sans compter qu'un sourire installe d'entrée de jeu un climat plus sympathique, plus ouvert.
- **Respirez.** Cela va de soi dites-vous ? Quand la tension commence à poindre, nous avons souvent tendance à retenir notre respiration, ce qui a pour effet d'augmenter notre propre tension. Alors, en pareil cas, pensez à respirer le plus normalement possible, ça vous aidera à demeurer calme.
- **Demeurez centré sur l'esprit de service.** Qu'est-ce que c'est ? C'est lorsque que vous acceptez d'emblée que le client, au départ, fait de son mieux pour collaborer dans un contexte où il ne contrôle pas tous les paramètres. C'est aussi comprendre que votre rôle consiste à le servir en vous appuyant d'abord sur sa réalité, « son modèle du monde », pour mieux l'orienter vers la résolution de sa requête.
- **Cherchez à faire assumer plutôt qu'à culpabiliser.** Bien des clients agressifs ont senti, à tort ou à raison, qu'on a voulu les rendre coupables de la situation. Nous comprendrons que dans une perspective de collaboration et de recherche de solutions, il convient davantage d'assumer ses responsabilités respectives et de chercher, à partir de ce point, les avenues qui nous permettront de solutionner la situation.

Au-delà des approches et des techniques que nous préconisons dans nos interventions et nos formations, nous constatons

qu'aucune d'entre elles ne peut garantir des résultats heureux lorsque appliquées mécaniquement.

La façon dont nous créons le rapport avec l'autre personne, notre manière d'être, voilà qui peut apaiser ou attiser la violence. Notre croyance, c'est que chacun sera porté à réagir positivement devant l'enthousiasme qui nous fait faire les choses avec amour et (com)passion.

Répetons-le : la violence constitue un phénomène complexe qui mérite d'être encadré par des mesures précises rigoureusement appliquées. Rappelons à cet égard l'importance de l'aménagement physique des lieux où l'on reçoit la clientèle, de la signalisation, de l'organisation du travail, du système d'alerte et du plan d'intervention.

Mais à défaut de pouvoir intervenir sur la source qui alimente la violence, lui opposer une attitude d'accueil et d'écoute véritable peut plus souvent qu'on ne le croit renverser la vapeur et transformer une rencontre. Entretenez la croyance que vous pouvez créer des conditions atténuantes, sinon même transformantes.

Nous aurions pu ajouter à notre liste d'éviter de nourrir et de donner vie à vos préjugés. Ce que vous tenez pour acquis, ce à quoi vous vous attendez et ce en quoi vous croyez créent votre expérience et lui donne sa couleur. Alors, avec toute l'humilité et le discernement nécessaire, dépassez vos croyances les plus profondes quant à ce qui est possible ou pas, et changez votre expérience. Si c'est ce que vous voulez sincèrement, alors parions que vous vivrez de moins en moins de situations violentes de la part de votre clientèle.

L'organisation de la prévention : réalisons-la

Des comités plein d'action

Yves Gallienne et Renée Hamel, conseillers en prévention

Afin de rendre les milieux de travail plus sains et plus sécuritaires, nous sommes convaincus qu'il y a une relation très étroite entre la qualité des interventions préventives mises de l'avant par un comité et l'établissement d'un plan d'action permettant à ses membres d'agir avec efficacité et efficience.

La clé du succès : la connaissance du milieu

Bien connaître son milieu de travail afin d'agir sur les problèmes et sur les risques les plus significatifs nous apparaît être la toile de fond du plan d'action.

Pour certains, cette recherche des problématiques peut emprunter une route plus conventionnelle, tels l'analyse de documents internes comme les divers registres et rapports (par exemple : les plaintes, les rapports d'accidents, d'inspections, etc.), le programme de prévention et la consultation des diverses lois et règlements... (Voir tableau ci-dessous).

D'autres peuvent vouloir pousser plus loin l'analyse de la situation. Ils utilisent d'autres façons d'identifier les problèmes pour ensuite se doter d'un plan d'action adapté à la réalité fonctionnelle et culturelle du milieu. Ce plan sera ensuite constitué d'activités leur permettant d'atteindre des objectifs clairs et partagés.

Ces autres avenues peuvent être empruntées par un seul comité à la fois ou regrouper plusieurs comités réunis dans des rencontres de types « forum » par exemple.

À l'APSSAP, nous avons récemment vécu quelques expériences allant en ce sens, à travers différents types de rencontres avec des comités de santé et sécurité du secteur de l'Administration provinciale. Au départ, il nous apparaissait qu'orienter les

comités vers des cibles plus réelles, issues du milieu, s'avère motivant et rejoint la dimension préventive qui passe trop souvent en dernier lieu dans le travail de ceux-ci. En voici donc quelques exemples :

Prise en charge dès la mise en place d'un comité :

L'APSSAP a décidé, dans le cadre de la nouvelle approche de formation retenue, de procéder à la mise sur pied de comités sur deux jours non consécutifs où, après la première journée un « devoir-travail » est demandé ; ce dernier permet d'amorcer l'élaboration d'un plan d'action à la fin de la deuxième journée. Plus spécifiquement, les deux journées de formation nous permettent d'identifier, dans un premier temps, des priorités d'actions à partir d'une analyse du portrait de l'établissement selon divers critères : connaissance des activités à risque, source des accidents et incidents les plus fréquents, principaux sujets de plaintes des travailleurs, etc....

Ensuite, nous demandons aux membres du comité de déterminer, pour chacune des priorités, l'objectif qu'ils désirent atteindre dans la prochaine année. Ils ont ensuite à élaborer les activités précises à accomplir leur permettant d'atteindre ces cibles à l'intérieur du délai fixé en prenant soin, pour chacune, d'identifier un responsable et une date d'échéance. C'est à suivre...

Cette année, des comités de la CSST, de la Justice, des Ressources naturelles, du Conseil du trésor, du Vérificateur Général et du CDPDJ ont été formés, selon cette nouvelle approche.

Plusieurs comités se prennent en charge :

Dans d'autre cas, comme à la Sûreté du Québec, par le biais de forums, nous avons abordé la question en la projetant sur trois ans, en supposant que cette période suffirait, dans la plupart des cas, à résoudre le problème identifié, à la satisfaction du comité. L'originalité de cette approche aura été de demander aux comités de se projeter dans le temps, là où le problème est réglé, et de déterminer à rebours ce qui a été fait pour le régler. De cette façon, il ne restait qu'à déterminer les responsables et les échéances de réalisation de ces activités. C'est à suivre...

Des comités se prennent en charge autour d'un problème spécifique :

Enfin, avec les comités de la région de l'Abitibi-Témiscamingue et Nord du Québec du ministère des Transports, l'exercice de réflexion s'est articulé autour d'un thème choisi à l'avance. Des ateliers ont permis aux participants d'échanger sur le problème identifié pour ensuite revenir en comité pour établir les bases d'un plan d'action visant l'objectif retenu par tout le groupe.

En fait, ces diverses approches se sont non seulement avérées riches et stimulantes, mais elles ont permis, dans des délais étonnamment courts, d'établir les bases de plans d'action extrêmement prometteurs, partagés de tous et surtout, « branchés » sur le milieu !

Le défi des intervenants externes aux comités consiste à accompagner ces derniers jusqu'à la finalisation des exercices entrepris et dans la réalisation des activités leur permettant d'atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés. Nous serons alors en mesure de vous transmettre, dans un article subséquent, plus de détails sur les résultats atteints et sur les chemins qui furent empruntés pour s'y rendre!!!

En conclusion, puisque votre comité a tout intérêt à entreprendre une démarche visant la rédaction d'un plan d'action personnalisé, vous pourrez contacter votre conseiller de l'APSSAP pour vous accompagner dans cette démarche. C'est aussi à suivre...



* Coordonnateurs ministériels et syndicaux, APSSAP, CSST, RRSS, FOURNISSEURS, PROPRIÉTAIRES...

Le système d'accompagnement ADAPTE

Robert Loranger, ing., conseiller en prévention

Le colloque de l'Association, tenu le 18 avril dernier, fut l'occasion de promouvoir un nouveau service offert exclusivement à notre clientèle, le système d'accompagnement ADAPTE.

ADAPTE pour

Autodiagnostic et
Démarche
d' **A**daptation
d'un **P**oste
de **T**ravail à
l' **E**cran

ADAPTE, c'est pour vous

Destiné aux utilisateurs qui ne présentent pas de conditions spécifiques nécessitant obligatoirement l'intervention d'un spécialiste de la santé, le système d'accompagnement ADAPTE innove en permettant pour la première fois :

- L'autoévaluation de son poste de travail à l'écran ;
- L'établissement d'un diagnostic personnel ;
- La formulation d'une démarche d'adaptation individualisée ;
- La consultation en ligne d'une base étoffée d'informations sur le travail à l'écran.

Par l'entremise du système d'accompagnement ADAPTE, les utilisateurs d'un poste de travail à l'écran, mais aussi ceux faisant usage d'un ordinateur portable, ont maintenant accès à un outil interactif de première ligne aux particularités :

- **Innovatrices** par des informations de qualité ;
- **Conviviales** par son approche multimedia ;
- **Précises** par sa capacité d'intégrer rapidement toutes nouvelles informations ;

- **Personnalisées** par sa démarche où l'utilisateur évolue à son propre rythme ;
- **Axées sur l'aide à l'utilisateur** par son service de conseils et d'assistance technique ;
- **Accessibles** en ligne à partir des lieux de travail.

Pour avoir accès à ADAPTE

Les coordonnatrices et les coordonnateurs en santé et en sécurité du travail des ministères ou des organismes ont été désignés comme étant les seules personnes pouvant initier les ententes permettant l'accès au système d'accompagnement ADAPTE.

Si vous êtes disposé à débiter une opération visant la réduction des malaises physiques ressentis par les utilisateurs des postes de travail à l'écran, contactez sans plus tarder la coordonnatrice ou le coordonnateur de votre ministère ou de votre organisme. Par la suite, vous aurez pleinement accès au système d'accompagnement ADAPTE.

ADAPTE, bien sûr mais d'abord une démarche globale en trois temps

Après 12 années d'expérience en matière d'adaptation des postes de travail à l'écran, l'APSSAP est aujourd'hui en mesure d'accompagner les organisations non seulement dans la correction, mais encore plus dans la prévention des malaises liés à une mauvaise adaptation des postes de travail à l'écran.

C'est dire qu'aux fils des années, les efforts investis ont convergé vers l'élaboration et la mise en place d'une gamme de services prenant la forme d'une démarche globale, complète, flexible et à la fine pointe des connaissances reconnues en matière d'ergonomie du travail de bureau.

Visiez la vraie prévention en suivant cette démarche depuis longtemps éprouvée :

1. **D'abord, amenez l'utilisateur à apporter des changements à son poste de travail à l'écran afin d'améliorer son confort.**

COMMENT ? Par l'implantation d'un outil personnel d'adaptation

LE SYSTÈME D'ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

2. **Puis supportez les utilisateurs dans leur démarche d'adaptation.**

COMMENT ? Par la formation et l'implantation d'une escouade spéciale propre au milieu de travail

LES PERSONNES-RESSOURCES

3. **Finalement, dans les cas plus difficiles, soumettez vos situations à l'APSSAP.**

COMMENT ? Par l'entremise de nos services adaptés

L'ÉVALUATION DES POSTES DE TRAVAIL

Pour toute information, contactez-nous par courriel, à l'adresse adapte@apssap.qc.ca ou en appelant le responsable, monsieur Robert Loranger, ing. au (418) 624-4801 poste 226.

Colloque de l'APSSAP 2002 : Les Trouvailles d'EURÊKA

Pour présenter le système d'accompagnement ADAPTE, nous avons eu recours à la compagnie de théâtre TAC COM. Nous avons fait affaire avec cette troupe de théâtre à d'autres reprises lors de colloques précédents. C'est toujours avec efficacité qu'ils nous ont permis de passer nos « messages ».

En l'occurrence, les décors d'un studio de télévision ont été retenus. Dans le cadre d'une émission s'appelant « **Les trouvailles d'Eurêka** », trois comédiens nous ont fait vivre, tour à tour, diverses émotions en nous faisant participer à un reportage en direct, un « soap » à l'américaine, des capsules de publicité, un jeu « Quiz ». Une entrevue en directe était également au programme pour présenter le « produit ».



...Un « soap » à l'américaine

Nous avons également suivi Judith et Léopold, deux employés comme ceux que l'on trouve dans nos ministères. Ils cherchent à améliorer les conditions d'amé-



Judith conseille Léopold

nagement d'un poste de travail à l'écran. C'est Judith qui conseille son collègue, parfois récalcitrant, en lui présentant ADAPTE. Sur un écran géant, l'assistance pouvait suivre leur démarche dans le système ADAPTE.

Le cheminement des deux employés était entrecoupé de consultation « en direct » de l'assistance de 200 personnes, membres de l'Assemblée générale et invités spéciaux (membres de comité, coordonnateurs). On leur demandait leurs attentes par rapport à l'ergonomie et leur perception vis à vis de l'utilisation de l'informatique pour l'ajustement de leurs postes. Le tout avec une bonne humeur et

un humour que tous les spectateurs ont particulièrement appréciés.



Le public était consulté

Félicitations à TAC COM qui a su réellement... s'adapter à ADAPTE pour nous offrir un produit complet, éducatif et dynamique.



Le régisseur prépare les spectateurs

Les « petites vites » du bulletin

Colloques d'automne

Dès que les arbres perdent leurs feuilles et que la végétation se prépare à hiberner, paradoxalement, on voit fleurir à travers la province les colloques de la CSST. C'est peut-être en continuation de l'ancienne « Semaine de Sécurité » qui se déroulait au cœur de cette saison... On les voit dans presque toutes les régions et ils ont pris de l'ampleur avec les ans... Sans faire un tour exhaustif de toutes les activités de promotions que la CSST effectue ici et là, permettez-nous de vous présenter trois colloques qui sont devenus des événements majeurs dans le monde de la « S.S.T. » québécoise : trois dates à bloquer dans vos agendas...



1^{er} et 2 octobre : MONTRÉAL : « Le grand rendez-vous S.S.T. » : Un colloque s'ajoute au Salon santé et sécurité...

Palais des congrès de Montréal

Le Salon de la santé et de la sécurité du travail est le plus grand salon dans ce domaine au Québec. « Leaders » et spécialistes se donnent rendez-vous pour cet événement qui réunit près de 200 exposants... dont fait partie l'APSSAP : nous vous attendons à notre kiosque. Une nouveauté cette année : un colloque s'ajoute au Salon santé et sécurité du travail. Il aura lieu au même endroit et en même temps (conférences – ateliers – panels).

Pour information sur le programme préliminaire et les coûts d'inscription, consultez le site web de la CSST : www.csst.qc.ca ou téléphonez à (514) 395-1808.

17 et 18 octobre : SAGUENAY/LAC ST-JEAN/CHIBOUGAMAU/CHAPAIS : « Salon Ressources et Colloque régional » : Une saveur régionale

Holliday-Inn Saguenay Centre des congrès de Jonquière

Le deuxième Salon Ressources recevra environ 75 exposants qui présenteront divers équipements ou services visant à promouvoir le volet régional. Le 18^e colloque a pour thème « Qu'est-ce qu'un résultat en SST? Un choix de 14 conférences et de trois formations est offert aux participants. Certaines conférences plus spécifiquement de sujets reliés au thème. Le Colloque débutera avec la conférence d'ouverture de M. Carol Allain.

Pour information, veuillez visiter le site web de la CSST : www.csst.qc.ca ou téléphoner à M^{me} Dorothée Vallée (418) 696-9902.

12 novembre : QUÉBEC CHAUDIÈRE- APPALACHES : « La prévention : globalisme et individualité » : 1500 participants attendus...



Centre des congrès de Québec

Le colloque de Québec a pris une nouvelle dimension en 2001, en changeant... de « locaux ». Victime de son succès sans cesse grandissant, il a déménagé au Centre des Congrès. En 2002, pour sa 12^e édition, le comité organisateur proposera 18 conférences et 6 formations auxquelles 1500 participants sont attendus. Même si les sujets présentés seront relativement diversifiés, l'accent sera mis en 2002 sur la santé mentale. Une quarantaine d'exposants seront également réunis pour présenter différents produits en santé et sécurité.

Le discours d'ouverture sera fait par M^{me} Nicole Côté (présidente de Psycho-Logic). L'APSSAP participera encore cette année à l'organisation de ce colloque et présentera une conférence portant sur la violence au travail.

Pour vous inscrire, dès la fin août, sur le site web de la CSST : www.csst.qc.ca, pour information contacter M^{me} Isabelle Gosselin (418) 839-2577 et pour location d'espaces pour les exposants contacter M. Luc Jacques (418) 266-4158.

