

Intervention

BULLETIN DE L'APSSAP

*Les potins de
l'APSSAP*

Une vision partagée

*AGA 2003 :
rétrospective et
prospective après
vingt ans*

*Santé mentale : rôle
des comités précisé*

L'ordinateur portable

*Programme de
mesures contre
la violence*

*Les conditions
préalables*

*Forum des
coprésidents
en Gaspésie –
Bas St-Laurent*

*Fourniture des
instruments
de mesure*



UNE VISION PARTAGÉE

depuis vingt ans

Cela fait vingt ans que nos employeurs et nos travailleurs ont uni leur destin et leurs efforts pour partager une certaine vision de la prévention : une vision sectorielle et une vision paritaire... L'APSSAP fêtera le 21 novembre son vingtième anniversaire.



<i>Les potins de l'APSSAP</i>	2
<i>Éditorial</i>	3
<i>Rétrospective sur vingt années</i>	4
<i>Prospective sur les vingt prochaines</i>	5
<i>Le rôle des comités</i>	6
<i>L'ordinateur portable</i>	7
<i>Programme de mesures</i>	8
<i>Les conditions préalables</i>	9
<i>Forum des coprésidents</i>	10-11
<i>Fourniture des instruments</i>	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 Fount

Participation à la rédaction de ce numéro : Jean Bruneau, Yves Gallienne, Pierre Gratton, Renée Hamel, Claire Marien et Marc Ouellet

Traitement de textes :
Guylaine Rhéaume

Graphisme : Bellemare
communication visuelle

Photographies : Pub Photo,
Reflet-Vidéo et sources diverses

Tirage : 2500 exemplaires

Dépôt légal, 3^e trimestre 2003

Bibliothèque nationale
du Québec

Bibliothèque nationale
du Canada

Les potins de l'APSSAP

Esther de nouveau parmi nous :

Après un séjour d'un an et demi au sein d'une autre Association sectorielle paritaire, Esther Thibault a rejoint le giron de l'APSSAP. Le destin lui avait soufflé à l'oreille : « Vis ta mine » ; c'est ce qu'elle a fait en allant prospecter dans le secteur des mines où elle a vécu de nouvelles expériences et où elle a exploité de nouveaux filons en matière de santé et sécurité. Nous lui souhaitons un excellent retour chez les « Administrateurs provinciaux » où elle saura nous faire partager les pépites extraites dans son séjour minier....

Daniel, une « personne ressource » en ergonomie :

Après quelques années de fonctionnement avec des effectifs réduits, un petit nouveau est venu enrichir nos rangs et, ainsi, compléter l'équipe de l'Association. Notre dixième conseiller s'appelle Daniel Grenier et c'est un « Tire-bouchon » d'origine.... le surnom que l'on donne aux gens de Sorel.

Bachelier C.R.I., il a obtenu une maîtrise en ergonomie à Laval (maux de dos et vieillissement). Avant de se joindre à nous, il a œuvré à titre de consultant tant dans les secteurs privé que public. Depuis son arrivée à l'APSSAP, il est impliqué dans la formation des personnes-ressources pour ADAPTE et dans des dossiers qui touchent l'ergonomie et la prévention des maux de dos.



Les contrôleurs à l'APSSAP :

Non, il ne s'agit pas d'une vérification administrative. C'est, tout simplement au tour des contrôleurs routiers de la S.A.A.Q. de faire partie de notre Conseil d'administration, en vertu du principe de l'alternance avec le Syndicat des constables spéciaux et celui des agents de conservation de la faune. Ce dernier y était représenté par Guy Sylvestre qui cède donc sa place à un représentant de la **Fraternité des constables du contrôle routier du Québec**.

M. Ronald Boivin, un nouvel administrateur qui a une longue feuille de... routes



Ronald est, au ministère des Transports, un préventionniste de première heure, puisque déjà, à la fin des années 80, il œuvrait dans le service dont il est à présent le coordonnateur en santé et sécurité. Son objectif principal est d'y « créer une culture de la prévention en tant que valeur organisationnelle ». Il prône aussi le travail d'équipe... « en optimisant le rôle et en valorisant l'action des C.S.S., mécanismes de participation privilégiés dans la prise en charge de la prévention ».

Il se joint au Conseil d'administration pour mettre en œuvre, à l'échelon provincial, ces grands principes. Nous sommes heureux de pouvoir profiter de sa collaboration.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2003-2004



1^{ère} rangée :

Michel Forget, SPGQ; Guy Paradis, SFPQ;
Colette Trudel, directrice générale;
Gaston Pomerleau, APPQ; Carole Lachance, CCGP;
Lucie Quintal, CRISP.

2^e rangée :

Nickolas A. Gagnon, SAPSCQ; Ronald Boivin, MTQ;
Serge Fortin, C.T.; Luc Perron, SPEQ;
Johanne Valois, SFPQ; Jacques Pelletier, SFPQ.

3^e rangée :

Pierre Allard, FCCRQ; Richard Laliberté, SQ;
Marcel Thibeault, MRN.

Une vision partagée depuis vingt ans L'APSSAP fêtera le 21 novembre son vingtième anniversaire.

Cela fait donc vingt ans que nos employeurs et nos travailleurs ont uni leur destin et leurs efforts pour partager une certaine vision de la prévention : une vision sectorielle et une vision paritaire.

Cela fait vingt ans que les ministères et les syndicats du secteur de l'Administration provinciale ont établi un processus paritaire pour mettre en place et faciliter la prise en charge de leur milieu en matière de sécurité et santé au travail. Ils ont créé une association centrale, l'APSSAP, et ils ont mis en place des associations locales, les comités : tous deux fonctionnent sur le même principe, celui du partage.

Pour marquer ce vingtième anniversaire, nous avons choisi d'utiliser le support de la vidéo en allant chercher la perception de ceux qui ont marqué la naissance de l'APSSAP et ceux qui voient à sa destinée actuelle.

Dans les lignes qui suivent, nous vous rapportons le témoignage des acteurs principaux que sont les coprésidents et la directrice générale. Leurs témoignages ont été prélevés dans les entrevues qu'ils ont eues lors du tournage du film. Ils n'apparaissent pas nécessairement dans le montage final mais sont un fidèle reflet de ce qu'ils pensent de l'Association et de la façon dont elle a grandi à travers ses 20 ans.

Monsieur Luc Perron est un membre fondateur de l'APSSAP et c'est toujours notre coprésident syndical. Nous lui avons demandé de nous rappeler l'origine de la naissance de l'Association en 1983, les objectifs visés initialement et les résultats escomptés.

«J'ai eu la chance de participer avec un ensemble d'intervenants patronaux et syndicaux à la mise en place de l'Association paritaire. Le grand objectif syndical était de rendre visible la santé occupationnelle de ne plus perdre sa vie à la gagner car, avant les années 1980, la santé et la sécurité se



résumaient souvent à des chapeaux et des bottes... L'objectif était aussi de participer avec la partie patronale à la mise en place de nouvelles valeurs : la parité, la concertation, la collaboration et la coopération.

Avec les années, les parties se sont habituées à œuvrer ensemble, à se concerter, à en arriver à des résolutions et aussi à faire en sorte que l'information circule librement sans pour autant que la hiérarchie n'existe plus.»

À mi-chemin de son existence, l'APSSAP a été amenée à redéfinir sa mission, son rôle et même son avenir. Monsieur Serge Fortin, coprésident employeur, nous présente le cheminement du Conseil d'administration et les réorientations qui en ont suivi et qui ont façonné le visage actuel de l'Association.

*«Il y a une belle relation de confiance au Conseil d'administration. Aussi, les deux parties ont accepté d'amorcer en 1996 une réflexion qui nous a amené à la définition de la mission telle qu'on la connaît : **Supporter la prise en charge paritaire de la prévention dans nos milieux de travail.** Cela veut dire que l'Association ne fait pas les choses à la place des comités : on va accompagner les comités et les établissements.*



Ce qui a amené à une étape subséquente : la définition d'une vision stratégique en tant qu'organisation. Le Conseil d'administration a relevé ses manches et avec le partage de ses réflexions

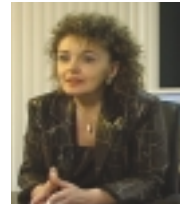
avec l'ensemble de l'effectif de l'Association, il a fait ses devoirs. Il y a des modes de fonctionnement qui ont été révisés, autant au niveau du fonctionnement des ressources que de celui du Conseil d'administration.

Cela a fait en sorte que l'Association est une organisation beaucoup plus dynamique, beaucoup plus efficace. Les ressources sont davantage mises à contribution dans leur champ d'expertise, comme contributrices aux orientations du Conseil d'administration et dans le support aux comités et au représentant à la prévention. Cela a permis de revoir plusieurs contenus de formation ; le matériel est davantage pratique et utilisable rapidement dans les milieux de travail... Cela nous a permis de nous rapprocher des comités comme, par exemple, en organisant des forums interministériels régionaux.»

Madame Colette Trudel, directrice générale, a précisé ce qu'est l'APSSAP «nouveau style» développée à la fin des années 1990.

«Aujourd'hui, les administrateurs au sein du Conseil d'administration jouent vraiment un rôle d'orienteur, de décideur et d'évaluateur des résultats de nos actions.

L'équipe de professionnels a une plus grande latitude dans l'exécution des tâches et des mandats qui lui sont confiés. En même temps, elle a aussi pour charge «d'alimenter» le Conseil à partir des «expériences-terrain» et des besoins exprimés par la clientèle.



Donc, le rôle de l'Association est amélioré tant au niveau de la direction générale que des conseillers.»

Et l'avenir de l'APSSAP, qu'en pensent-ils ?

Luc Perron :

«On a réussi à s'entendre dans un rapport social différent par la concertation et c'est ce qui a donné ce succès à court et moyen termes à l'Association.

Je pense que l'Association est promise à un très bel avenir, en autant que son personnel continue d'assurer une neutralité entre les deux parties et ce en toute transparence, de ne pas être une firme de consultants, de supporter la base pour prendre en main leurs propres dossiers et de privilégier l'approche humaine.»

Serge Fortin :

«Quand on parle de santé et sécurité au travail, il n'y a pas une seule personne qui peut porter ces préoccupations-là : c'est le résultat d'un effort collectif à tous les niveaux.

Quand on regarde dans une perspective de vingt ans d'où on part et où on est rendu, on peut constater qu'il y a des pas extraordinaires qui ont été accomplis, de part et d'autres et de façon paritaire également.

L'Association paritaire, c'est une recette qu'on doit s'efforcer de maintenir dans les vingt prochaines années»

Colette Trudel :

Vingt ans d'association, c'est extraordinaire, quand on regarde tout le chemin qui a été parcouru, quand on regarde les résultats qui ont été atteints, je crois que l'APSSAP est devenue une référence en matière de santé et de sécurité dans le secteur de l'Administration provinciale et qu'elle continuera de l'être...

On n'a pas tous les jours vingt ans ...

Rétrospective sur vingt années d'association...

Comme dit la chanson, c'est un événement très ...unique. Et pour marquer le coup, notre C.A. a décidé d'avoir un colloque se déroulant sur deux jours et un nombre d'invités plus grand : plus de 200.

La première journée fut une journée rétrospective où une conférence, une vidéo et de nombreux témoignages alternèrent avec un support audiovisuel «extraordinaire» comportant un écran géant et une caméra en circuit fermé.

Nous avons eu recours à l'entreprise Reflet-Vidéo pour le support technique et aussi pour réaliser le film de l'APSSAP « Une vision partagée depuis vingt ans »

Le film spécialement tourné pour et par les gens de l'APSSAP comprend cinq volets : l'histoire de l'Association, l'évolution de l'organisation de la prévention,

présenté en fin d'après-midi et entrecoupé de propos et d'anecdotes de témoins présents dans l'assemblée.



M. Michel Pérusse

En préambule à cette séance-vidéo, nous ne pouvions aborder cette rétrospective sans celui qui « sévit » dans le milieu de la prévention depuis... 20 ans : l'incontournable Michel Pérusse. Il a fait son propre portrait de l'historique de la SST, en mettant une emphase particulière sur les 20 dernières années, de la manière colorée et imagée qu'on lui connaît, avec ses références «perroquéennes» habituelles.

Comme chaque année, le concours « Mérite APSSAP » a tenu une place importante dans la journée et le grand vainqueur a été, cette année et pour la première fois dans l'histoire de notre Méritas, un projet d'un comité bureau, en l'occurrence le Bureau régional du Ministère du Revenu de Trois-Rivières.



Remise du Mérite APSSAP par M. René Morin

Nous reviendrons en détail sur les lauréats du Mérite dans une édition spéciale du bulletin Intervention qui sera publiée au cours de l'été.

LES RECONNAISSEZ-VOUS ?

Cette journée a été aussi celle des retrouvailles, puisqu'une trentaine d'anciens membres du C.A. et d'anciens employés avaient été conviés pour « jaser du bon vieux temps » .

**Certains d'entre eux ont bien voulu se prêter à la séance du portrait...
Pouvez-vous les identifier ?**



1^{re} rangée :
Denis Gaudreau,
Richard Thiboudeau,
Gilles Chevalier, Serge Bouchard,
Marc-André Bouchard.
2^e rangée :
Paul Legault, Jean-Pierre Bérubé,
Jacques Nadon, Clément Daigne,
Jean-Pierre Dugas,
Roger Plamondon.
3^e rangée :
Rogers Cloutier, Florent Duchesne,
Simon Bigras, Pierre Bouchard,
Daniel Legault, René Labossière,
Serge Tourangeau,
Richard Pelletier.



Tournage du film : M. Denis Gaudreau attend patiemment le début de son entrevue

l'ergonomie, la santé mentale et biologique, la violence au travail, la formation et l'information. Pour chacun de ces blocs, l'évolution des services offerts était décrite grâce à des témoignages d'intervenants bien de chez nous. Ce film fut

Prospective sur les... vingt prochaines années

Pour parler de l'avenir nous avons convié deux invités de marque qui ont tour à tour dressé un portrait de ce qui attend les préventionnistes de demain et d'après-demain .

Leurs présentations avaient aussi comme objectif de servir à alimenter les réflexions des 200 membres de comités, coordonnateurs et délégués des parties. Cela a permis de dégager des pistes d'orientation pour les services futurs de l'Association.

Une animation toute spéciale était assurée par Madame Françoise Guénette, animatrice connue à Radio-Canada. Cette animation a permis de faire une excellente synthèse des propos des conférenciers, de faire ressortir la «substantifique moëlle» des ateliers, le tout étant présenté directement sur écran géant.

Transformation du travail et prise en charge de nouveaux risques pour la santé

Conférence de Monsieur Denis Harrisson.

Il est professeur en relations industrielles à l'U.Q.O. à Hull. Il fait partie du Centre de recherche sur les innovations sociales dans l'entreprise et les syndicats (CRISES).

Dans sa conférence, M. Harrisson a tout d'abord situé les contextes des transformations du milieu du travail (changement dans les activités, efficacité et performance, mondialisation, intranet, travail à domicile). Ensuite, il a défini les nouvelles tendances dans la gestion et a fait référence à l'apparition de groupes de qualité.

Il a insisté sur le phénomène de la participation des travailleurs qui s'est modifiée depuis les années 90 avec les concepts de dignité humaine, de partage des pouvoirs et d'efficacité organisationnelle. Il a donné des illustrations concrètes de cette participation et a anticipé ce qu'elle sera demain.

Il a présenté sa perception de l'administration publique avec ses forces externes et internes, sa gestion propre des valeurs et le phénomène de l'habilitation.

Enfin, il a abordé le grand volet de la santé au travail en faisant un tour d'horizon complet des effets sur la santé qu'aura le milieu de travail de demain au niveau de la santé mentale, l'adaptation au changement et les problèmes musculo-squelettiques. Il a présenté également les facteurs améliorants et aggravants pour la santé au travail.



M. Denis Harrisson

Les comités paritaires de S.S.T : défis d'avenir et moyens de les relever

Conférence de Monsieur Marcel Simard.

Il est Directeur de l'École de relations industrielles à l'Université de Montréal

Dans son introduction M. Simard a fait un bilan historique des comités de santé et sécurité : origine, histoire et bilan.

Ensuite, les principaux défis qui attendent les C.P.S.S.T. ont été énumérés, dont deux concernent l'ensemble de la prise en charge de la SST :

- bâtir une nouvelle culture SST dans les milieux de travail (travailler sur les personnes, changer les attitudes, responsabilisation) ;
- affronter les nouveaux risques qui tiennent compte des transformations socio-économiques et techniques (deux nouveaux risques en forte croissance que sont les lésions musculo-squelettiques et psychologiques).



Mme Françoise Guénette interroge M. Marcel Simard

Enfin, il a présenté les différents moyens de relever ces défis :

- changements d'attitudes chez les membres ;
- changements dans la structure des comités ;
- changements dans leur mode de fonctionnement ;
- changements dans les services des A.S.P.

Le fruit des ateliers : des pistes à suivre

Les participants ont pu réfléchir et échanger sur ce qui attend les comités dans les années à venir. La réflexion consistait à s'interroger sur la présence ou non des risques énoncés dans les conférences, sur la façon dont ils étaient traités actuellement et sur les besoins à moyen et long termes.

Sommairement les principaux problèmes qu'anticipe notre secteur sont aux niveaux de :

- la santé mentale : la détresse psychologique et le harcèlement, l'ambiguïté des rôles, la surcharge de travail (compétition et quota à atteindre), les burn-out cachés, le manque de parrainage des jeunes employés, la relation travail famille ;
- la violence au travail avec la clientèle potentiellement agressive.

Ces réflexions et les attentes exprimées seront examinées de près lors de la prochaine réunion du C.A. avec les conseillers. Nul doute que cela servira d'inspiration pour le futur plan d'action triennal qui s'en vient.

La santé mentale : pensons-y

Le rôle des comités : une étape importante a été franchie...

Marc Ouellet, conseiller en prévention

Après plusieurs mois de réflexion, d'analyse et de discussion, le Conseil d'administration de l'APSSAP a finalement statué, en décembre dernier, sur le rôle que pourraient jouer les comités de santé et de sécurité du secteur de l'Administration provinciale dans la problématique de la santé mentale au travail. En effet, sur la recommandation d'un comité ad hoc constitué à cet effet, les membres du C.A. ont convenu du mandat suivant : « le comité de santé et de sécurité peut favoriser des activités de formation, d'information, de sensibilisation et de promotion et peut faire toute recommandation qu'il juge pertinente au regard de la prévention collective en matière de santé mentale au travail. »

Avant d'aborder l'énoncé, et de manière à vous aider à mieux comprendre le sens que l'on doit donner à ce mandat, il faut préciser qu'il ne faut pas croire que les comités, de façon générale, seront obligés de s'impliquer et d'intervenir dans le dossier de la santé mentale au travail. Non, il faut plutôt favoriser une **participation volontaire** des membres à ce niveau et respecter leur intérêt à le faire. De même, il ne faut pas considérer que la santé mentale au travail est un champ d'intervention exclusif au comité de santé et de sécurité, mais que d'autres instances (CMOT, CLOT, CMRP, etc.) peuvent aussi être appelées à intervenir, dépendamment des situations traitées.

Information, sensibilisation et promotion

La première partie de l'énoncé « **le comité peut favoriser des activités de formation, d'information, de sensibilisation et de promotion** » ne devrait pas poser de problème de compréhension, puisqu'elle est en lien direct avec une fonction décisionnelle du comité de santé et sécurité. C'est

en effet au comité d'établir les programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité, et la santé mentale au travail est une partie intégrante de la santé et sécurité. Le comité dispose donc de toute la marge de manœuvre nécessaire pour réaliser son mandat.

En ce qui concerne plus particulièrement son rôle de promoteur, on souhaite que les activités de promotion que les comités pourraient réaliser aient une connotation positive en les centrant davantage sur les facteurs de santé mentale plutôt que sur les facteurs de risques. Par exemple, on pourrait faire la promotion des bienfaits de la reconnaissance plutôt que des conséquences de la non-reconnaissance ou encore promouvoir les impacts positifs de la bonne communication organisationnelle plutôt que les effets négatifs d'une communication déficiente.

Recommandations

La partie de l'énoncé « **faire toute recommandation pertinente par rapport à la prévention collective des problèmes de santé mentale au travail** » peut, par contre, susciter plus d'interrogations, de questionnements et porter à diverses interprétations. Aussi, il nous apparaît indispensable de vous expliquer comment les membres du Conseil d'administration de l'APSSAP interprètent cette portion du mandat du comité de santé et de sécurité.

Dans un premier temps, précisons que le terme « prévention collective » signifie que les comités devront se limiter à **faire des recommandations générales de prévention** qui s'appliqueraient uniquement à l'ensemble d'un milieu de travail donné. Cela veut dire que les comités ne pourront pas s'attarder aux problèmes individuels de santé mentale au travail : ils ne pourront donc pas traiter des plaintes individuelles, ni enquêter un accident de travail relié à la problématique de la santé mentale au travail. Prévention collective signifie par ailleurs que les comités n'auront aucunement à se préoccuper des aspects curatifs des problèmes de santé mentale au travail.

Pour pouvoir faire des recommandations qui ont trait à la santé mentale au travail, les comités n'auront pas non plus à documenter exhaustivement les problèmes soulevés, c'est-à-dire identifier les causes de ces problèmes. Ils devront plutôt se baser sur des indicateurs plus généraux comme, par exemple, les statistiques d'accidents, les perceptions générales sur l'état du climat de travail ou le taux d'absentéisme. Donc pas question pour les comités de faire des enquêtes exhaustives, ni d'entreprendre des démarches de diagnostics organisationnels pour trouver les causes des problèmes de santé mentale dans leur milieu.

Dans ce sens, les recommandations faites par les comités devraient plutôt consister en des pistes d'intervention possibles pour orienter l'employeur dans ses actions. Par exemple, les comités pourraient recommander à l'employeur de recourir à un consultant externe pour réaliser un diagnostic organisationnel ou tout simplement attirer l'attention sur des situations constatées dans l'établissement. Dans le même sens, le comité pourra jouer un rôle de « relayeur » en recommandant, par exemple, à l'employeur de référer un problème constaté à une autre instance comme le CLOT ou le CMRP.

Conclusion

Définir un rôle pour les comités de santé et de sécurité dans le champ de la santé mentale au travail représente un défi de taille. Certains diront que le Conseil d'administration de l'APSSAP est allé trop loin, d'autres, qu'au contraire, il n'est pas allé assez loin ! Peu importe, un premier pas vient d'être fait. L'intervention dans le domaine de la santé mentale au travail étant encore au stade embryonnaire et expérimental ; on peut croire qu'elle se développera et se raffinerait au cours des prochaines années. On peut penser qu'il en sera de même pour le rôle des comités de santé et de sécurité. À cet effet, la théorie des petits pas représente sûrement la stratégie la plus sage et la moins risquée pour ceux-ci. Il ne servirait à rien de se précipiter actuellement et d'attribuer aux comités des responsabilités qu'ils ne seraient pas en mesure d'accomplir.

L'ergonomie au bureau : adoptons-là

L'ordinateur portable

Claire Marien, conseillère en prévention

L'ordinateur portable est l'outil tout indiqué pour les gens qui se déplacent fréquemment et qui doivent faire usage d'un ordinateur hors de leur bureau.

Cependant, tant la conception d'un portable que son utilisation prolongée font qu'il est souvent difficile d'optimiser les confort postural et visuel, particulièrement parce que :

- Le clavier, le périphérique de pointage et l'écran sont joints, ce qui limite les possibilités d'ajustement ;
- Les touches de certains portables sont plus rapprochées que celles d'un clavier traditionnel ;
- La lecture de l'écran n'est possible qu'à l'intérieur d'un angle déterminé à la fois par l'incidence de la lumière, la surface de l'écran et la direction du regard ;
- Un écran de petite taille qui présente une haute résolution affiche des caractères plus petits que la normale ;
- Le portable est susceptible d'être utilisé dans des endroits qui conviennent peu au travail à l'écran et où le mobilier est rarement réglable.

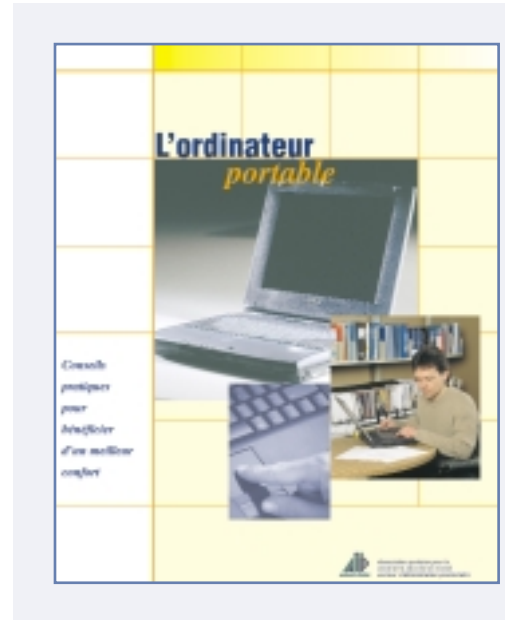
Il est néanmoins possible d'améliorer votre confort en appliquant quelques mesures simples :

- Placez votre portable devant vous en vous installant de manière à avoir les fenêtres de côté, plutôt que face ou dos à vous ;
- Utilisez un porte-copie si vous avez à consulter des documents ;

- Si vous disposez d'une chaise ajustable, réglez la hauteur du siège de manière à avoir :
 - les épaules relâchées ;
 - les bras le long du corps ;
 - les mains à la hauteur ou un peu plus hautes que les coudes.
- Si la chaise ne s'ajuste pas :
 - placez un coussin sous vos fesses si elle est trop basse ;
 - fabriquez-vous un repose-pieds avec une boîte rigide ou un gros bottin téléphonique, si elle est trop haute.
- Inclinez l'écran vers l'arrière de manière à voir aisément les informations affichées. Prenez garde aux reflets lumineux.
- Au besoin, grossissez les caractères à l'écran.
- BOUGEZ. N'hésitez pas à revoir la position de votre portable, l'ajustement de votre chaise ou l'aménagement de votre surface de travail. Levez-vous régulièrement, faites quelques pas ; étirez-vous.
- Dans la mesure du possible, alternez vos tâches ; faites des appels téléphoniques ; faites vos photocopies ; rencontrez des personnes ; etc.

Vous augmenterez vos possibilités d'ajustement en ajoutant une souris et un clavier séparés. Il existe des claviers courts, de la largeur d'un portable et peu encombrants, donc faciles à emporter hors du bureau.

Pour une majorité d'utilisateurs, travailler avec un portable signifie se déplacer avec cet appareil auquel s'ajoute bien souvent une imprimante, des dossiers, des documents de références, etc. Relevez le défi



de transporter votre bureau ambulant tout en préservant votre dos, en prenant soin de :

- Recourir à un chariot à bagages.
- Utiliser une mallette à portable qui se présente sous la forme d'un sac à dos.
- Répartir la charge dans deux valises afin d'équilibrer votre posture.

Finalement, lorsque vous êtes de retour au bureau si vous ne bénéficiez pas d'un ordinateur de bureau, le recours à une station d'accueil vous permettra de travailler dans une position plus confortable que celle qui est imposée lors de l'utilisation d'un portable.

Si vous faites partie du secteur de l'Administration provinciale, vous pouvez consulter le document « L'ordinateur portable » disponible sur notre site internet.

Les utilisateurs du secteur qui ont accès au système ADAPTE trouveront le document dans la rubrique information.

La violence au travail : parlons-en

Pour un programme efficace de mesures préventives

Pierre Gratton, conseiller en prévention

L'employeur a l'obligation « morale » et légale (en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail), d'élaborer et de mettre en application un programme de mesures préventives relatif aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle si son personnel, dans le cadre de ses fonctions, doit transiger avec des clients au comportement potentiellement agressif. Plusieurs éléments doivent être considérés par l'employeur.

Des orientations claires

Avant tout, il est important qu'un programme de mesures préventives repose sur des orientations claires de la part des autorités du ministère ou de l'organisme concerné. Ces orientations doivent officialiser l'importance, pour l'employeur, de reconnaître le phénomène de violence lors des rapports avec la clientèle, de ne pas la tolérer (« tolérance zéro »). Ces orientations devraient se traduire par une **politique ministérielle ou organisationnelle**. Celle-ci servira alors de cadre aux établissements pour élaborer un programme local de mesures préventives.

Un diagnostic organisationnel

Pour s'assurer que le programme de mesures préventives représente le mieux possible la réalité de la situation qui prévaut dans l'établissement, celui-ci devrait être basé sur un diagnostic organisationnel comportant :

- la liste des principales manifestations de violence subies par le personnel ;
- un constat sur la qualité du service à la clientèle ;
- la liste des principaux risques, éléments déclencheurs et causes des manifestations de violence.

Un programme local de mesures préventives

L'objectif du programme est d'éliminer ou de contrôler les risques d'agressions envers les membres du personnel ou les biens matériels appartenant au ministère, à l'organisme ou au propriétaire de l'édifice. Le programme devrait considérer les éléments suivants :

1. Des procédures sécuritaires à caractère organisationnel concernant :

- la circulation des clients dans les aires de travail ;
- les rencontres avec des clients qui ont des antécédents de violence ;
- les manifestations de groupes organisés.

2. Des lignes directrices de comportements sécuritaires individuels spécifiant :

- les attitudes et comportements à adopter par le personnel qui transige avec les clients, dans le milieu de travail ;
- les attitudes et comportements à adopter par les employés qui exercent leurs fonctions à l'extérieur de l'établissement (chez le client, sur un chantier, etc.) ;
- les attitudes à adopter lors des entretiens téléphoniques.

3. Des activités de sensibilisation, d'information et de formation visant à :

- aider l'ensemble du personnel à reconnaître les comportements des clients pouvant mener à des cas d'agressions et à développer les attitudes personnelles correspondantes ;
- faciliter le développement d'attitudes particulières face aux caractéristiques propres à certaines clientèles ;
- faire connaître à tous la politique ministérielle ou organisationnelle ainsi que le programme de mesures préventives en application dans l'établissement.



4. L'aménagement sécuritaire des lieux, en considérant :

- les modifications à apporter dans l'aménagement des lieux pour rendre les rencontres avec les clients plus sécuritaires ;
- les mesures à prendre pour empêcher les clients de circuler dans ou à proximité des postes de travail du personnel ;
- les objets à enlever ou à fixer afin qu'il ne puissent pas être utilisés par des clients comme projectiles ou armes ;
- l'installation et le bon fonctionnement régulier d'un système d'appel à l'aide.

5. Le suivi de l'événement de violence, soit :

- l'importance de la déclaration écrite de l'événement, par la « victime » ;
- les interventions nécessaires, par la direction, auprès du client perturbateur (avertissements, mises en demeure, plaintes, etc.) ;
- le soutien (psychologique, juridique, financier) aux membres du personnel qui en ont besoin ;
- l'analyse et le rapport écrits des événements.

Chaque milieu de travail doit donc mettre en place des mesures préventives dans le but d'éviter que des cas de violence se manifestent. Mais puisque, malgré cela, certains événements violents peuvent malheureusement quand même survenir, une **équipe d'intervention** doit toujours être prête à passer à l'action, au cas où ...

L'organisation de la prévention : réalisons-la

Un prérequis essentiel, les conditions préalables

Renée Hamel, Jean Bruneau et Yves Gallienne, conseillers en prévention

Avant la mise en place d'un comité de santé et de sécurité (CSS), au moment de sa relance ou pour un projet en santé et en sécurité, il est essentiel de vérifier la présence de conditions préalables à la survie, au bon fonctionnement et au succès du comité. Le niveau de succès qui sera atteint, peu importe le type d'intervention, sera directement proportionnel à la quantité et la qualité des « conditions préalables » qui seront regroupées et assurées par la suite dans le milieu de travail. Ces conditions préalables sont discutées entre les coordonnateurs ministériels et syndicaux en santé et en sécurité, et suite à un consensus, elles servent de base afin d'aider le CSS à atteindre ses objectifs. Cet article a pour but de présenter les éléments qui constituent des conditions préalables qui favorisent les succès du CSS.

Entre les parties, lors de la mise sur pied ou de la relance

Les coordonnateurs concluent une entente sur l'établissement et/ou les secteurs de l'établissement couverts par le CSS et sur le nombre de membres et leur représentativité. Également, ils conviennent d'une vision commune sur les objectifs poursuivis par la mise sur pied du CSS dans l'établissement.

Au niveau de la volonté de l'organisation

Le ministère ou l'organisme de l'Administration provinciale s'engage en santé et en sécurité à travers une politique, un énoncé de principe, des valeurs de gestion diffusées dans le milieu. Cet engagement montre une volonté de concertation, un engagement envers le comité de santé et de sécurité, et ce à travers un mandat clair. De plus, il y a une clarification et une diffusion des rôles et responsabilités des gestionnaires en matière de santé et de sécurité :

- Définir des attentes et/ou des objectifs pour les gestionnaires ;
- S'assurer de la disponibilité des membres employeurs pour les activités de formation et les activités reliées aux réunions et travaux du CSS ;
- Diffuser de l'information sur les rôles, droits et obligations des membres du CSS ;

- Faciliter les libérations des membres travailleurs ;
- Mettre en place et gérer un programme de prévention ;
- Supporter la fourniture de ressources matérielles et humaines favorisant la bonne marche du CSS ;
- Favoriser la présence de décideurs au sein même du CSS ;
- Favoriser la formation, la visibilité et la reconnaissance du CSS, l'accès à l'information, le suivi et la relance des recommandations (ressources financières).

Au niveau de la volonté syndicale

Le ou les syndicats en place dans le ministère ou l'organisme de l'Administration provinciale présentent leurs objectifs et leurs attentes concernant les membres travailleurs impliqués dans le CSS :

- Préciser le rôle et le mandat du CSS : paritarisme, limites d'intervention, pouvoir ;
- Informer les membres sur leurs rôles, leurs droits et leurs obligations ;
- Valider le choix des membres ;
- Supporter le CSS dans l'établissement.

Au niveau des membres du comité

Cette étape consiste à faire préciser la vision qui est partagée par les membres du CSS de leur rôle, leur mandat et leurs priorités d'action :

- Rédiger, adopter et diffuser la mission du comité ;
- Obtenir le support de l'organisation : mandat, politique locale ;
- Diffuser les rôles et les responsabilités des gestionnaires, des employés et des membres du CSS ;
- Établir des règles de fonctionnement claires et fonctionnelles ;
- Avoir accès aux sources d'informations pertinentes, à des ressources humaines et matérielles et les utiliser de manière optimale ;
- Bâtir, mettre à jour et diffuser un plan d'action annuel ;
- Bâtir un processus de suivi des recommandations et le diffuser ;

- Mettre en place des mécanismes de communication à l'interne ;
- Susciter l'implication des gens sur le terrain ;
- Bâtir, mettre à jour et diffuser des indicateurs de performance ;
- Établir un programme de formation continue et commune des membres ;
- Établir un programme d'intégration des nouveaux membres ;
- Mettre en place des réunions structurées et efficaces.

Lors de la mise sur pied ou la relance d'un comité, l'APSSAP s'assure :

- d'identifier, avec les coordonnateurs, les besoins particuliers de l'établissement ;
- de dresser, avec les intervenants locaux, un portrait « local » ;
- d'obtenir des détails sur le contexte et les attentes à l'interne par rapport au CSS : objectifs particuliers, mandat confié, particularités au niveau de l'histoire, des membres, etc. ;
- de contacter, au besoin, les coordonnateurs pour effectuer un suivi des observations recueillies ;
- de rencontrer les membres pour préparer les activités de formation ;
- de la présence de tous les membres et faire le point sur les besoins de disponibilité et modalités de libérations à venir ;
 - informer sur les droits et obligations, rôles et responsabilités ;
 - valider la vision, les attentes et la volonté de concertation.

Lors d'une demande d'intervention, l'APSSAP s'assure :

- de rencontrer les membres afin de circonscrire leurs besoins (historique, origine de la demande, attentes, situation souhaitée, indice de mesure) et de s'entendre sur un mandat d'intervention ;
- d'informer les coordonnateurs ;
- de questionner et de favoriser le regroupement des conditions préalables particulières à une intervention précise dans le milieu de travail.

Ce processus d'évaluation des conditions préalables est un prérequis essentiel au bon fonctionnement et au succès d'une équipe de travail paritaire qu'est le comité de santé et de sécurité. Pensez-vous avoir les conditions préalables dans votre milieu? N'hésitez pas à en discuter avec votre conseiller à l'APSSAP et vos coordonnateurs en santé et en sécurité du travail.

Forums des coprésidents à Bonaventure et Rimouski : une belle réussite

Après les régions de Québec et Chaudière-Appalaches, Montréal et Montérégie en 2001, Centre du Québec, Estrie et Mauricie en 2002, l'APSSAP a poursuivi son opération



de contact direct avec sa clientèle. Les membres du Conseil d'administration et le personnel de l'Association ont, cette fois, rencontré les comités de deux autres régions, celles de la Gaspésie et du Bas-Saint Laurent, respectivement les 21 et 22 mai dernier.



Au programme de ces forums des coprésidents, on retrouvait des conférences de nos conseillers qui ouvraient la porte à des ateliers de réflexion des comités sur les sujets traités et la mise à jour de leur plan d'action. Également, une place était accordée à des réalisations des comités régionaux et la récolte des besoins du milieu vis-à-vis des services de l'APSSAP.

Les conférences

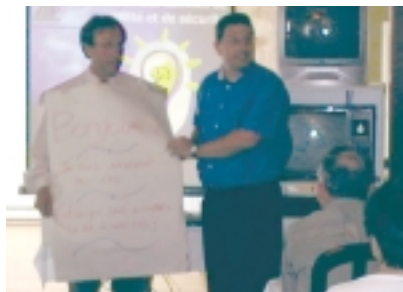
La première conférence avait pour titre « **Les facteurs de réussite des CSS** » où Yves Gallienne a présenté les facteurs qui influencent le fonctionnement et l'efficacité d'un comité.

La deuxième conférence s'intitulait « **La visibilité des CSS** » et fut présentée par Jean Bruneau. Il nous a énuméré tout ce qui permet d'augmenter la visibilité des comités : des outils, des moyens, bref, toutes sortes d'images qui, comme chacun le sait... valent mille mots!

Les ateliers

Les ateliers qui ont suivi ces présentations ont été l'occasion de faire le point sur l'état de santé des comités, de valider

localement les outils et conseils présentés et d'en trouver d'autres. Nous vous décrivons, ci-après, les sujets de discussions et le résumé des réponses qui en sont ressorties.



Une image vaut mille mots... c'est ce qu'illustrent nos conseillers « homme sandwich »

Un comité de santé et de sécurité peut-il jouer pleinement son rôle sans un mandat clair? Qui doit produire ce mandat? Qui doit le signer afin de donner toute l'importance nécessaire au mandat? Qui doit le diffuser et à qui?

Bien que les avis soient partagés sur la manière, il ressort que, pour tous, le mandat du comité doit être produit par le comité lui-même, tout en étant signé et validé par l'employeur et les travailleurs. Il doit être clair, adapté au contexte et à la réalité régionale. Il doit être diffusé et connu de tous.

Quels sont les ingrédients de base qui devraient être réunis afin d'assurer l'efficacité de la mise en place ou la relance d'un comité de santé et de sécurité?

Aux yeux des participants, les ingrédients requis seraient de se doter de divers mécanismes de gestion de la SST comme : un mandat et du temps pour travailler sur ce mandat, un plan d'action, une procédure de suivi, un calendrier des rencontres, des règles de fonctionnement. Au niveau de la formation et de l'information, il faut que la formation soit commune et continue pour tous les membres du CSS et les travailleurs, qu'il y ait de la transparence et une bonne circulation de l'information. Il faut aussi que les travailleurs et les employeurs soient intéressés...

En fonction de votre milieu, comment définissez-vous un comité de santé et de sécurité efficace? Quels sont les éléments à ajouter à votre comité afin qu'il rencontre cette définition?

Les représentants des comités ont dressé une liste de ces éléments; nous vous présentons les principaux dans ces lignes :

- Un mandat réparti rapidement et clairement.
- L'implication de la direction – Gens sensibilisés, complicité entre les entités, lien de confiance – Présence de décideurs – Volonté du ministère – Bon climat de travail.
- Le comité devrait être proactif – Il va chercher l'information – Il est visible dans le milieu – Ses membres doivent être accessibles aux travailleurs.
- Préparer la relève au sein du CSS – Inviter des personnes intéressées au CSS.
- Les comptes rendus doivent sortir rapidement – Respect du calendrier des rencontres – Pas de liste d'épicerie.

- Faut que ça donne des résultats! ... et les diffuser – Diffuser les bons coups, le bilan et les comptes rendus.

Selon votre expérience quels sont les facteurs internes qui pourraient être améliorés, modifiés ou ajoutés dans votre comité?

Suite aux présentations et réflexions précédentes chaque participant devait rédiger, pour les fins de son propre comité, une liste d'éléments et le degré de priorité accordé à chacun.

Quels sont les moyens et les outils dont vous disposez ou devriez disposer pour faire connaître les travaux et les actions du comité de santé et de sécurité?

Les membres de comités ont fait ressortir les moyens suivants :

- Mise en valeur des bons coups dans des cartables de fiches et par des communiqués.



Un bel exemple: le prix du public du Mérite 2003 remis sur place au Centre Aquacole de Grande-Rivière

- Échanges entre établissements : visites, communications, échanges des procès-verbaux.
- Invitation d'observateurs aux rencontres du CSS- Accueil SST pour les nouveaux travailleurs.
- Journal du CSS- Journal interne avec une section CSS.
- Messages quotidiens sur la prévention (pensée du jour)-Pauses SST- Bouche à

oreille- Capsules SST - Présentoirs, babillard, pigeonnier- Sujets SST le mercredi matin- Réunions en sous-groupes- Sujets SST aux réunions du directeur.

- Centre de documentation, hyperliens sur le site Intranet- Outils promotionnels sur la prévention.
- Procédure OUF-POUF- Membres et RP accessibles sur place- Contacts personnels.
- Diffusion formelle en personne du procès-verbal par le R.P.- Rapports des réunions.
- Journée annuelle SST avec activités thématiques, conférences, bilan, plan d'action.

Leur plan d'action à ébaucher

À la suite des présentations et des ateliers, les comités ont pu commencer l'ébauche d'un plan d'action ou, pour le moins, y apporter des améliorations ou y prévoir des nouveautés.

Les services de l'Association

Nous avons présenté des extraits du film réalisé sur l'APSSAP « Une vision partagée depuis vingt ans » où nos services sont décrits pour chacun de nos créneaux d'activité. Par la suite, nous avons demandé aux participants de nous exprimer leurs attentes par rapport à nos services. Il en est ressorti, « en vrac », ce qui suit :

- Invitations pour conférences aux journées SST.
- Commentaires sur le programme de prévention. Support pour sa mise à jour.
- Meilleure connaissance des services : Formation, Intervention, Support pour activités de prévention-inspections.
- Documentations et outils spécialisés - Banques de références - Outils disponibles sur site Internet : www.apssap.qc.ca.

- Support des conseillers : plan d'action, réunions, conseil technique.
- Accès à Adapte pour les comités de tous les ministères et organismes.
- Formation nouveaux membres en régions éloignées- Faire connaître les déplacements des conseillers en région.
- Support pour un Audit.

Conclusion

Merci encore à ces deux régions pour leur chaleureux accueil et leur dynamisme. En 2004, les forums se déplaceront vers l'une ou l'autre des régions que nous n'avons pas encore eu l'occasion de visiter et qui se situent plutôt au Nord du fleuve... Nous vous informerons prochainement.

Les bons coups



Démonstration du mesureur d'ornières, finaliste au Mérite 2002

Pour ces deux régions une douzaine de réalisations ont été soumises au jury du Mérite APSSAP, ce qui en fait les régions des plus prolifiques! Parmi ces projets, tous très ingénieux, innovateurs et fruit d'un travail paritaire, certains ont été primés : **quatre vainqueurs et deux finalistes**. Nous avons tenu à présenter ces réalisations locales parce qu'elles démontrent le dynamisme et la créativité de ces régions. **Des bons coups qui méritaient d'être soulignés...**

Fourniture des instruments : de nouvelles mesures s'appliquent

Dans sa résolution 2002-23 du 22 octobre 2002, le Conseil d'administration de l'APSSAP a redéfini les modalités de prêts des instruments de mesures « Que la gestion du Parc des instruments de mesures soit confiée à l'Association ».

Retour historique et légal

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, les représentants à la prévention doivent disposer d'instruments de mesures pour évaluer et quantifier certains agresseurs.

Dans notre secteur, la gestion des instruments était, jusqu'alors, confiée au ministère des Transports comme prévu dans l'« Entente relative aux comités de santé et de sécurité et au temps de libération alloué aux représentants à la prévention dans l'exercice de leur fonction » (juin 1992).

Les instruments étaient disponibles dans chaque direction territoriale du MTQ et la gestion était assumée par les techniciens locaux en santé et sécurité du même ministère.

Qu'en est-il maintenant ?

Le ministère des Transports a été libéré de la gestion des instruments qui sont, désor-



mais, centralisés à l'APSSAP. Cela permet de rationaliser et d'assurer un meilleur suivi de la maintenance et de la calibration des instruments. Elle permet aussi une meilleure gestion des inventaires de tubes détecteurs et autres accessoires consommables (piles, eau distillée, etc.).

Quels sont les instruments disponibles ?

1 Quatre appareils sont fournis par l'APSSAP

- La pompe GASTEC et les tubes détecteurs qui permettent d'évaluer certaines vapeurs et gaz.
- Le psychromètre PSYCHRO-DYNE qui sert à mesurer l'humidité relative de l'air (et la sécheresse relative...).
- Le photomètre OPTIKON qui évalue le niveau d'éclairement des postes de travail.



- La poire et les tubes fumigènes qui aident à visualiser les déplacements de l'air.

2 Pour les autres appareils

- Deux appareils doivent être toujours disponibles dans les lieux de travail : le thermomètre de laboratoire et le galon à mesurer.
- Pour les instruments plus sophistiqués et ceux qui requièrent une connaissance plus poussée, nous suggérons aux représentants de s'adresser au CLSC, à la CSST, leurs syndicats ou à des entreprises spécialisées.

3 Qui peut les obtenir ?

Tous les représentants à la prévention peuvent se prévaloir de ces prêts, dans la

mesure où ils ont suivi la formation appropriée « L'inspection et la surveillance de la qualité du milieu de travail » donnée par l'APSSAP (cette disposition peut également s'appliquer à d'autres membres du comité de santé et de sécurité).

À défaut d'avoir suivi cette formation, il faut avoir un encadrement approprié assuré par un conseiller de l'APSSAP ou une autre personne qualifiée.

4 Comment les obtenir ?

En communiquant à l'APSSAP par téléphone ou par courrier électronique auprès de Michel Fountin ou Ginette Tremblay (ou votre conseiller en prévention à l'APSSAP).

L'appareil vous sera envoyé sans frais, par courrier recommandé pour une période de 15 jours.