



**Compte-rendu de la réunion du groupe de liaison « cols blancs »**  
**Tenue le mercredi 28 mai 2014, de 9h00 à 14h45**  
**À l'APSAM, Montréal**

---

**Étaient présents :**

Annie Boisclair, représentante patronale, Ville de Montréal  
Vicky Deslauriers, représentante patronale, Ville de Québec  
Mathieu Fournier, représentant syndical, SCFP-FTQ, local 4134, Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu  
Luc Giroux, représentant syndical, FISA, Ville de Sherbrooke  
Paul Imbeault, représentant patronal, Ville de Longueuil  
Marilou Landry, représentante patronale, OMH Montréal  
Jacinthe Lebel, représentante patronale, Ville de Thetford Mines  
Julie Lépine, représentante syndicale, SCFP-FTQ, local 429, Ville de Montréal  
Tommy Lupien, représentant patronal, Ville de Sherbrooke  
Jocelyne Marquis, représentante syndicale, SCFP-FTQ, local 429, Ville de Montréal  
Céline Picard, représentante syndicale, SCFP-FTQ, local 1017, Ville de Saint-Jérôme  
Réal Pleau, représentant syndical, SFMQ, Ville de Québec  
Patricia Traversy, représentante patronale, Ville de Chambly

Christine Lamarche, conseillère APSAM  
Sylvie Poulin, conseillère APSAM  
Denise Soucy, directrice générale APSAM  
Amélie Trudel, conseillère APSAM

**Étaient absents :**

Véronique Guedj, représentante patronale, Ville de Repentigny  
Représentant syndical, SCFP-FTQ, local 306, Ville de Longueuil  
Représentant syndical, SCFP-FTQ, local 2118, Ville de Mascouche

**Invités qui se sont joints en après-midi :**

Chantal Gauvin et François Ouellet, professionnels scientifiques, IRSST

**1. Mot de bienvenue et tour de table**

La bienvenue est souhaitée à tous. La réunion commence vers 9h10. Compte tenu que de nouveaux membres siègent au groupe de liaison, un tour de table est fait afin que chacun se présente. Pour cette rencontre, le groupe est quasi-complet ; on remercie grandement les membres de leur présence.



## **2. Adoption de l'ordre du jour**

L'ordre du jour est accepté tel quel.

## **3. Suivi de la rencontre du 13 novembre 2013**

### **Élaboration de programmes de santé sectoriels**

Christine rappelle qu'à la demande de la CSST et du Réseau de la santé publique en santé au travail, l'APSAM s'est impliquée dans l'élaboration de programmes de santé sectoriels (PSS) pour le secteur municipal. Ces derniers serviront de référence lors des interventions des équipes de santé au travail dans les municipalités. Les PSS visent en priorité les municipalités qui comptent plus de 20 travailleurs et moins de 100.

La phase I de l'élaboration de ces programmes a été réalisée en 2013. L'Info PSS, publié en octobre 2013 et transmis aux membres du groupe de liaison, fait état des agresseurs ciblés dans cette phase I, pour différents métiers/tâches du secteur de l'administration publique.

La phase II, secteur administration publique, se déroule actuellement. Pour cette phase et en ce qui concerne les clientèles de l'APSAM, ce sont les services incendie, les services de police et l'inspectorat qui sont visés. La priorisation des agresseurs retenus dans les PSS pour ces catégories d'emploi n'est pas encore complétée.

Pour l'inspectorat, il est souligné qu'en raison de la variété des tâches qui peuvent être associées à cette fonction, donc des risques diversifiés auxquels peuvent être exposés les officiers municipaux, il est possible que l'élaboration du PSS soit retardée afin de s'assurer de bien répondre aux besoins du milieu. Le travail fait par Amélie avec le sous-comité « officiers municipaux » permettrait justement de mieux cibler les besoins de cette clientèle.

En ce qui concerne la phase III, qui débutera en 2015, ce sont les services de loisirs qui seront ciblés, particulièrement le personnel des piscines, des aréna et des parcs (pour l'entretien).

Il est intéressant de noter que pour les agresseurs qui n'ont pas été priorisés dans le cadre des PSS, l'APSAM a demandé à avoir accès à la documentation répertoriée afin d'être en mesure de transmettre l'information pertinente pour nos clientèles.

Finalement, Denise souligne qu'au congrès de la COMBEQ, en mai dernier, l'APSAM a partagé un kiosque avec le réseau de la santé publique. Au-delà de 150 personnes ont été rencontrées dans le cadre de ce kiosque.



## Dossier « loisirs »

### *Jeunes et nouveaux travailleurs*

- Suite à une demande du groupe, Amélie présente un court texte sur la question de l'âge légal du travail. Ce texte sera publié sous forme de FAQ, dans le thème [Jeunes et nouveaux travailleurs](#).

### *Camp de jour*

- Fiche d'intégration SST pour l'animateur et le moniteur de camp de jour : Amélie a révisé le contenu de cette fiche afin de l'enchâsser dans la nouvelle thématique de publication de l'APSAM « Intégration compétente et sécuritaire des nouveaux travailleurs ». Elle a été validée de nouveau auprès de divers intervenants. Sylvie Poulin a collaboré avec Amélie afin de réviser son contenu et de faire produire le graphisme. Elle sera disponible à la fin 2014. À noter que cette fiche a été présentée lors de 3 conférences : à Montréal, en Montérégie et au Congrès de l'Association québécoise du loisir municipal. La Ville de Chambly l'a utilisée afin de mettre à jour son programme d'intégration pour les animateurs.

### *Arénas*

- Ce printemps, dans différentes régions du Québec, l'APSAM a tenu plusieurs rencontres spéciales d'information sur les enjeux de SST et de sécurité publique liés à l'utilisation des réfrigérants dans les arénas. Dans le cadre de ces rencontres, les risques liés aux réfrigérants, leurs impacts sur les différents services municipaux, les stratégies pour réduire ces risques à la source et les mesures d'urgence à élaborer en lien avec ceux-ci sont parmi les éléments qui ont été abordés. D'autres rencontres sont prévues cet automne. Le document promotionnel de ces rencontres, de même qu'un article écrit sur le sujet, est remis aux membres du groupe. Pour plus d'informations, visitez la section [Événements](#) sur le site de l'APSAM.
- Amélie mentionne que dans le cadre d'une session de perfectionnement de l'AQAIRS, en mai 2014, elle a présenté une conférence conjointe avec la Ville de Québec et la Ville d'Acton Vale sur les comités de santé et de sécurité. Les présentations PDF de cette conférence seront placées sur notre site internet d'ici le mois de juillet, dans la section [Arénas](#).

### *Table aquatique*

- Les projets de recherche « Évaluation de l'exposition des travailleurs aux sous-produits de désinfection en piscine au Québec » et « Impact de diverses filières traitement sur le niveau de sous-produits de chloration en piscines » sont terminés. Les rapports de ces projets sont actuellement en processus de validation



scientifique; la diffusion se fera par la suite. Ces rapports permettront de connaître certaines problématiques et pistes de solution. Également, l'IRSST a été sensibilisée aux problématiques liées à la ventilation et à l'efficacité énergétique. Les arguments pour appuyer le dossier leur seront envoyés par Éline Guénette, conseillère à l'APSAM siégeant sur le comité de suivi, ainsi que par les membres du comité.

### **Dossier « Santé psychologique au travail »**

L'offre de service de l'APSAM dans le dossier de l'amélioration de la qualité de vie au travail a été acceptée par notre CA en décembre dernier. Pour 2014, il est prévu que la conférence générale « Santé psychologique au travail : pistes de réflexion et de solution » soit mise à jour. De plus, des démarches devraient être entreprises par les conseillères au dossier afin de cibler un milieu où un projet en amélioration de la QVT pourrait être réalisé.

### **Dossier « Violence en milieu de travail »**

Christine rappelle qu'un article faisant état des résultats du sondage sur la violence en milieu de travail, conduit dans le secteur municipal, a été [publié dans notre blogue](#) en mars dernier. Un feuillet qui résume ces résultats est également remis aux membres du groupe.

Lors de la rencontre de novembre dernier, M. Stéphane Guay, directeur de l'équipe de recherche VISAGE et du Centre d'étude sur le trauma, a brièvement parlé du développement d'un outil web interactif de sensibilisation à la violence en milieu de travail. Compte tenu que l'APSAM est partenaire de ce projet, Christine reprecise l'objectif de cet outil, de même que les clientèles visées de notre secteur.

Dans un premier temps, l'objectif principal de l'outil est de sensibiliser les milieux de travail à ce qu'est la violence au travail, aux diverses formes qu'elle peut prendre et à l'importance de déclarer les actes de violence dont les travailleurs et gestionnaires seraient victimes ou témoins. L'outil sera intégré à la page web de l'équipe de recherche VISAGE, dans une section spécialement dédiée à la sensibilisation.

Pour le secteur municipal, deux catégories d'emploi sont visées soient les policiers/policières et les chauffeurs/chauffeuses d'autobus. Après avoir consulté des représentants de ces milieux, trois scénarios de violence ont été développés pour chacun d'eux. En accédant aux scénarios, des informations seront présentées à l'internaute, comme par exemple, une définition de la violence, les conséquences possibles pour les victimes ou les témoins, l'importance de déclarer ces événements et les ressources d'aide offertes.

La mise en ligne est prévue pour la fin de l'été.



- Les membres soulignent qu'il serait intéressant d'avoir un tel outil de sensibilisation destiné au personnel « cols blancs ». À la prochaine rencontre du groupe, ils souhaitent avoir une présentation de ce qui aura été développé par l'équipe de recherche VISAGE.

#### **Mise à jour de la formation de l'APSAM : Travaux publics et de construction (TPC)**

Faute de temps, ce sujet a été abordé très brièvement lors de la rencontre de novembre dernier. Les membres souhaitaient que ce point soit repris plus en détails à la présente rencontre. Toutefois, puisque ce dossier relève davantage du groupe de liaison des cols bleus et que l'ordre du jour était passablement chargé, Christine a plutôt invité les membres à la contacter s'ils avaient des questions en lien avec cette formation. Les [détails de cette formation](#) sont également disponibles sur le site web de l'APSAM.

#### **4. Présentation du Plan stratégique de l'APSAM 2014-2018**

Tel que demandé par les membres du groupe, Denise présente le Plan stratégique de l'APSAM 2014-2018. Le document de planification stratégique leur est également remis. Notez que ce dernier est aussi accessible sur le [site web de l'APSAM](#).

Denise explique que le travail entourant l'élaboration de la planification stratégique a débuté en mars 2013. L'objectif de cet exercice était de bien identifier les besoins, de se fixer des objectifs et convenir de stratégies pour atteindre les objectifs fixés. Après avoir présenté la mission, la vision, les valeurs de l'APSAM ainsi que ses forces motrices, dont font partie les groupes de liaison, Denise précise les 4 grands défis de l'APSAM pour 2014-2018. Des exemples d'objectifs et de stratégies pour atteindre chacun de ces défis sont également présentés aux membres.

#### **5. Prévention de la violence au travail : que se passe-t-il dans vos milieux ?**

Lors de notre dernière rencontre, les membres ont été invités à répertorier les activités/outils/actions mis en place dans leurs organisations pour la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle. Pour ceux qui le souhaitaient, un partage avec le reste du groupe a été prévu à la présente rencontre. L'objectif de ce partage d'information est d'alimenter à la fois la réflexion de l'APSAM dans ce dossier (mieux cerner les besoins de support et de développement futurs) et de favoriser les échanges entre les différents organismes municipaux représentés au groupe.

Il ressort de cet atelier des informations très intéressantes. D'abord, la présentation du programme de sécurité développé à l'Office Municipal d'Habitation de Montréal a suscité beaucoup d'intérêt de la part des membres. Le travail fait pour prendre en charge ce dossier est fort intéressant et les stratégies et outils développés inspireront certainement l'APSAM dans ses réflexions.



D'autres mesures prises dans certaines villes pour la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle ont également été soulevées. Par exemple :

- mise sur pied d'un comité paritaire pour travailler sur le dossier;
- procédure concernant la circulation de la clientèle dans les bâtiments;
- procédure pour que le personnel ne se retrouve jamais seul dans l'établissement;
- changement dans les façons de faire les dépôts d'argent;
- affichage à la clientèle sur la non-violence;
- formation du personnel;
- bouton d'appel d'urgence;
- caméra de surveillance;
- modifications aux aménagements physiques (ex. : accès limité de la clientèle aux aires de travail, élimination des objets pouvant servir de projectiles, réaménagement du comptoir d'accueil);
- procédure lors de la survenue d'événements de violence;
- procédure de déclaration des événements;
- mesures administratives envers l'auteur de manifestations de violence.

Les points suivants ressortent aussi comme des aspects importants à considérer dans le dossier de la prévention de la violence :

- importance de travailler le dossier en comité paritaire;
- importance de l'engagement de la haute direction pour s'assurer d'une prise en charge globale au niveau de l'organisation et non seulement pour certains services;
- importance de bien définir la violence pour s'assurer que les menaces ou agressions verbales soient aussi prises en considération par les organisations;
- importance de considérer les aspects de sécurité et d'ergonomie lors de la conception de nouveaux postes;
- importance d'inciter les gens à déclarer les événements vécus;
- importance de prévoir un suivi pour les différentes activités mises en place en prévention de la violence.



## 6. Atelier de travail « Violence et clientèle agressive »

Christine rappelle que lors de l'exercice de planification stratégique, en mai 2011, les membres du groupe de liaison ont ciblé le dossier de la prévention de la violence au travail comme une priorité. Plus précisément, ces derniers souhaitent que l'APSAM documente mieux ce dossier et outille davantage les municipalités relativement aux problématiques de violence en milieu de travail.

À ce jour, voici les développements faits en lien avec cette priorité :

1. Sondage dans le secteur municipal sur la prévalence de la violence au travail ainsi que son impact sur les travailleurs et les gestionnaires victimes ou témoins (sondage conduit par l'équipe de recherche VISAGE, en collaboration avec l'APSAM).
2. [Article faisant état des résultats de ce sondage](#), paru dans le blogue de l'APSAM en mars dernier.
3. Développement d'une première version d'une publication sur une démarche de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle, présentée au groupe en juin 2013.
4. Refonte du thème [Violence et clientèle agressive](#) sur le site web de l'APSAM, en mai 2014.
5. Projet de publication « résumée » sur une démarche de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle, en mai 2014.

Afin de mieux cibler les besoins et établir des priorités pour le travail futur que nous ferons dans ce dossier, un atelier de travail a été fait avec les membres du groupe.

Le premier objectif de cet atelier était d'obtenir les commentaires des membres sur deux outils que nous avons développés, soient le thème Violence et clientèle agressive et le projet de publication sur la démarche de prévention de la violence. Après une brève présentation de ces deux outils, les membres ont été invités à discuter de leurs commentaires en sous-groupes. Par la suite, un retour en plénière a été fait.

Il ressort des discussions que le thème et la publication à venir permettent d'avoir une bonne idée des éléments à considérer dans une démarche de prévention de la violence et donnent des outils intéressants pour travailler sur ce dossier. Le thème est complet, simple à consulter et donne accès à beaucoup d'informations en ligne. Toutefois, puisque le thème répertorie bon nombre de documents, il serait utile de schématiser les 4 étapes de la démarche de prévention pour aider la clientèle à bien se retrouver dans la page web et y apporter plus de dynamisme. En somme, on conclut que ces deux sources d'information sont directement en lien avec la priorité que s'était donné le groupe de liaison (documenter et outiller les organismes municipaux).



Il est également soulevé que la fiche technique no. 11 de l'APSAM [Communication avec la clientèle agressive](#) est très appréciée lorsqu'utilisée dans des séances d'information avec des travailleurs.

Dans le but d'explorer les besoins des membres pour de futurs développements dans ce dossier et d'établir certaines priorités pour les années à venir, le travail en sous-groupes s'est poursuivi. Des questions ont été soumises aux membres et ceux-ci ont été appelés à discuter sur chacune de ces questions. Un retour en plénière a également été fait.

En résumé, voici ce qui ressort pour chacun des grands thèmes abordés :

### **Engagement de l'organisation**

En ce qui concerne l'engagement de l'organisation, les membres soulignent qu'il faudrait principalement se questionner sur des stratégies possibles pour sensibiliser les élus et les hautes directions afin de les amener à s'engager dans une démarche de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle. En somme, quelles seraient les arguments pour « vendre » cette démarche et inciter les gens à s'engager? Les grandes étapes de la démarche de prévention de la violence sont bien décrites dans le projet de publication de l'APSAM mais il faudrait maintenant travailler en aval pour aller chercher l'engagement de l'organisation.

### **Analyse de la situation**

Un portrait clair de la situation, en ce qui concerne la violence dans les rapports avec la clientèle, n'est pas fait pour la majorité des organisations représentées au groupe de liaison. Ainsi, il serait utile d'avoir un questionnaire ou une grille dont les milieux pourraient se servir pour dresser un tel portrait et cibler les endroits ou tâches les plus à risque. Ceci permettrait d'agir davantage en prévention et non seulement après la survenue d'événements. Les membres soulignent que pour ce faire, il serait intéressant d'avoir accès à des documents téléchargeables, faciles à personnaliser.

### **Mesures préventives**

Pour les mesures préventives, les membres soulignent qu'il serait intéressant de savoir ce qui s'est déjà fait dans d'autres organisations municipales, ce qui s'est implanté ailleurs, afin de se servir de ces exemples et les adapter, au besoin, à leur milieu. Également, l'aménagement des lieux, en prenant en compte l'aspect sécuritaire, est un sujet sur lequel les gens se questionnent et aimeraient avoir accès à plus d'informations.

En ce qui concerne l'information/formation, on mentionne que des capsules de sensibilisation relatant, par exemple, des témoignages de personnes ayant vécu un événement de violence ou des mesures de prévention mises en place par des milieux de travail, pourraient être utiles. Également, des affiches, informant la clientèle de la position de l'organisation relativement à la violence (ex. : on n'accepte pas la violence,





lieu de travail sans violence) ou encore, pour sensibiliser le personnel à l'importance de déclarer les événements vécus, seraient aussi à envisager.

Enfin, pour les mesures d'intervention d'urgence, les discussions font ressortir l'importance, pour les milieux de travail, de faire des rappels sur une base régulière, de pratiquer le plan de mesures d'urgence, un peu comme on le fait pour l'évacuation d'urgence des bâtiments.

### **Mesures de suivi, de contrôle et d'évaluation**

Rien de particulier n'a été noté sur ce point.

- À la prochaine rencontre du groupe de liaison, Christine proposera aux membres une stratégie pour la poursuite du travail dans ce dossier.

### **7. Suivi du comité « officiers municipaux »**

Le suivi pour ce dossier a été reporté à cet automne.

Brièvement, Amélie souligne qu'en plus des quatre situations de travail déjà listées par le sous-comité « officiers municipaux », le travail dans le véhicule et les déplacements fera aussi partie des situations travaillées par le sous-comité.

### **8. Suivi de la rencontre avec l'IRSST sur la programmation de recherche « Prévention des glissades et chutes au même niveau en milieux extérieurs »**

François Ouellet et Chantal Gauvin, professionnels scientifiques à l'IRSST, rappellent qu'au cours des dernières années, une étude exploratoire visant à mieux identifier et documenter les facteurs de risque des chutes et glissades en milieu de travail a été réalisée (clientèles visées : policiers et brigadiers scolaires). Suite à ces travaux, un groupe de chercheurs vise maintenant à mettre en place une programmation thématique sur la prévention des glissades et chutes au même niveau en milieux extérieurs. Cette programmation de recherche s'échelonnera sur quelques années et sera composée de divers projets.

En avril dernier, les membres de certains groupes de liaison de l'APSAM ont été invités à participer à une rencontre organisée par l'IRSST. L'objectif de cette rencontre était de présenter aux participants la proposition de programmation de recherche dans le but d'obtenir leurs commentaires et ainsi s'assurer que cette proposition rejoint leurs préoccupations et besoins.

M. Ouellet spécifie que les gens présents à la rencontre, dont certains membres du groupe de liaison des cols blancs, se sont montrés favorables à la programmation et aux divers axes de recherche proposés (équipements, contexte et biomécanique du mouvement). Toutefois, le besoin d'avoir de l'information sur des critères pour faciliter



le choix des équipements (ex. : bottes de sécurité) a été soulevé. La programmation de recherche a été bonifiée en ce sens et cet aspect sera pris en considération lors du développement des projets.

Les discussions au groupe de liaison confirment que cette thématique de recherche rejoint les préoccupations des membres (particulièrement pour le volet équipements) mais que la catégorie d'emploi « cols blancs » n'est pas celle qui est la plus touchée, dans le secteur municipal, par la problématique des glissades et chutes au même niveau en conditions extérieures.

### **9. Prochaine rencontre et levée de la rencontre**

La rencontre se termine à 14hrs45. Les membres sont satisfaits de la rencontre et leur grande participation a été très appréciée.

La prochaine rencontre aura lieu en octobre ou novembre prochain. Christine confirmera la date sous peu.

Compte-rendu rédigé par Christine Lamarche  
07-07-2014