



**Compte-rendu de la réunion du groupe de liaison des cols blancs**  
**Tenue le jeudi 17 septembre 2015, de 10 h à 16 h**  
**Au Centre St-Pierre, 1212 rue Panet, Montréal**

---

**Étaient présents :**

Jean Chassé, représentant patronal, Ville de Montréal (en remplacement d'Annie Boisclair)  
Vicky Deslauriers, représentante patronale, Ville de Québec  
Mathieu Fournier, représentant syndical, SCFP-FTQ, local 4134, Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu  
Julie Lépine, représentante syndicale, SCFP-FTQ, local 429, Ville de Montréal  
Tommy Lupien, représentant patronal, Ville de Sherbrooke  
Réal Pleau, représentant syndical, SFMQ, Ville de Québec  
Luc Veillette, représentant syndical, SCFP-FTQ, local 429, Ville de Montréal

Christine Lamarche, conseillère APSAM  
Amélie Trudel, conseillère APSAM

**Étaient absents :**

Patrick Beaulieu, représentant syndical, SCFP-FTQ, local 1113, Ville de Laval  
Annie Boisclair, représentante patronale, Ville de Montréal  
Luc Giroux, représentant syndical, FISA, Ville de Sherbrooke  
Véronique Guedj, représentante patronale, Ville de Repentigny  
Paul Imbeault, représentant patronal, Ville de Longueuil  
Marilou Landry, représentante patronale, OMH Montréal  
Jacinthe Lebel, représentante patronale, Ville de Thetford Mines  
Céline Picard, représentante syndicale, SCFP-FTQ, local 1017, Ville de Saint-Jérôme  
Patricia Traversy, représentante patronale, Ville de Chambly  
Représentant syndical, SCFP-FTQ, local 2118, Ville de Mascouche

**Invités qui se sont joints à la rencontre :**

Benjamin Reid-Soucy, conseiller à l'APSAM  
Sylvie Poulin, conseillère à l'APSAM  
Charles Gagné, conseiller en valorisation de la recherche à l'IRSST

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

La bienvenue est souhaitée à tous. La réunion commence vers 10 heures. À noter que Jean Chassé de la Ville de Montréal remplace Annie Boisclair durant son absence.

Le nombre d'absents à la rencontre est élevé. Beaucoup de membres ont eu des empêchements et n'étaient finalement pas disponibles pour la date prévue.



## 2. Adoption de l'ordre du jour

L'ordre du jour est adopté tel quel.

## 3. Suivi de la rencontre du 27 janvier 2015

### Élaboration des programmes de santé sectoriels (PSS)

On rappelle que la phase III de l'élaboration des programmes de santé sectoriels a débuté en 2015. Pour cette phase et en ce qui concerne le secteur municipal, ce sont les services des loisirs qui seront ciblés, particulièrement le personnel des piscines, des arénas et des parcs (pour l'entretien). L'APSAM est impliquée dans le comité chargé d'élaborer les PSS de cette phase.

Le lancement de la phase III, au forum annuel des coordonnateurs en santé au travail, est prévu pour novembre 2015. Les membres aimeraient être informés des priorités qui seront retenues pour cette phase. D'ailleurs, on demande si la maladie de Lyme sera un agresseur priorisé pour le personnel des parcs. Un travailleur municipal aurait été piqué cet été.

Pour plus d'informations sur cette maladie, vous pouvez consulter le thème de l'APSAM : [Maladie de Lyme](#).

### Dossier « loisirs »

#### *Piscines*

Suite à la publication des résultats de recherche portant sur les sous-produits de désinfection en piscine, les chercheurs ont rencontré plus de 70 personnes de la Ville de Montréal pour leur présenter ces résultats. À noter que la Ville de Montréal est une des villes qui ont été impliquées dans les projets conduits dans ce dossier. L'auditoire s'est montré très intéressé à la présentation des chercheurs. Du côté de la Ville de Québec, qui a également participé à ces études, les présentations prévues aux responsables aquatiques ont dû être annulées puisque les dates proposées ne semblaient pas convenir. Toutefois, si une présentation est toujours souhaitée, Amélie invite la Ville de Québec à la contacter ([atrudel@apsam.com](mailto:atrudel@apsam.com)). À noter que l'APSAM a eu plusieurs demandes d'information et d'assistance dans ce dossier.

Amélie précise qu'un troisième volet à cette recherche sera nécessaire. Ce dernier touchera notamment à la ventilation dans les piscines. Lorsque requis, le comité de suivi sera contacté par les chercheurs.

L'exposition aux sous-produits de désinfection en piscine est un dossier très complexe qui nécessite plusieurs types d'expertise et qui touche autant les cols bleus que les cols blancs. Tous les acteurs que l'APSAM jugeait concernés par ce dossier ont été sensibilisés : la CSST, le Ministère de l'Environnement, l'INSPQ (publication à venir) et les équipes de santé au travail. D'ailleurs, dans le cadre de la phase III des programmes de santé sectoriels, le risque lié aux chloramines a été priorisé pour les travailleurs des piscines (problème respiratoire, rhinite, dermatite de contact,



autant chez les cols bleus que chez les cols blancs). Il est prévu que ces équipes fassent de la sensibilisation sur la prise en charge de la qualité de l'air dans les piscines et pourrait également offrir un accompagnement pour les piscines aux prises avec des problèmes. La mise en œuvre de ces activités reste à préciser. Enfin, il est aussi possible que l'APSAM publie des informations générales pour aider à la prise en charge.

Dans le moment, la Ville de Montréal prépare des devis pour la construction de nouvelles piscines : des éléments liés à la ventilation seraient intégrés dans ces devis. À ce sujet, on s'attend à ce que la Société de Sauvetage, via l'ARAQ, publie des grandes lignes pour faciliter la construction et la mise aux normes des installations. Évidemment que l'APSAM s'assurera que la SST soit intégrée dès la conception : c'est plus économique et efficace tout en assurant la SST pour le personnel qui utilise ou qui entretient ces installations.

#### **Outil web de sensibilisation à la violence (développé par l'équipe de recherche VISAGE)**

Pour les membres du groupe de liaison qui souhaitaient avoir des exemplaires supplémentaires de la carte postale faisant la promotion de l'outil web de sensibilisation à la violence, Christine rappelle qu'un courriel leur a été envoyé à cet effet en février dernier.

Le groupe est également informé que l'équipe de recherche VISAGE organise un colloque intitulé « [Briser le tabou de la violence en milieu de travail](#) ». L'événement aura lieu le jeudi 8 octobre 2015 (la date du 22 mai ayant été annulée).

#### **4. Suivi du comité ad hoc « officiers municipaux »**

Amélie fait le bilan des travaux du comité ad hoc « officiers municipaux ». Rappelons que ce comité a été mis sur pied en 2012 pour travailler sur une des priorités du groupe de liaison des cols blancs soit la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail des employés des services de génie, d'hygiène du milieu et d'urbanisme. Le mandat de ce comité était de développer des outils pour soutenir les officiers municipaux et les municipalités dans leurs activités d'intégration compétente et sécuritaire des nouveaux employés. Le carnet d'intégration pour les officiers municipaux est le résultat du travail de ce comité.

Amélie présente le contenu du carnet en spécifiant de quelle façon il peut être utilisé dans le cadre de la démarche d'accueil et d'intégration des nouveaux travailleurs (réf. fiche 64 APSAM : [Intégration compétente et sécuritaire des nouveaux employés](#)). Les commentaires des membres sur l'outil sont très positifs. Dès sa publication, le carnet sera intégré à la page [Officiers municipaux](#), sur le site web de l'APSAM.



## 5. Suivi du comité ad hoc « prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle » et bilan de la tournée de l'UMQ 2015

### Suivi du comité ad hoc :

Lors de la rencontre du groupe de liaison de janvier dernier, une proposition a été faite aux membres pour la mise sur pied d'un comité ad hoc paritaire pour le dossier de la prévention de la violence. L'objectif de ce comité est de recenser, d'adapter ou de développer des outils pour favoriser la prise en charge, par le milieu, de la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle.

En plus de Christine qui est responsable de ce comité, quatre autres personnes y siègent : deux proviennent de la Ville de Montréal et deux autres de la Ville de Québec.

Jusqu'à présent, le comité a tenu deux rencontres (mars et juin 2015). Christine présente le résumé des points abordés lors de ces rencontres et spécifie que pour 2015, le comité a priorisé les sujets suivants :

- Mettre en ligne les outils déjà produits par l'APSAM dans le dossier de la prévention de la violence (exemples de politique de prévention, de lignes directrices et d'un formulaire de déclaration d'événement de violence).
- Continuer la rédaction d'autres lignes directrices.
- Développer et tester un outil d'analyse de la situation.

La présentation faite aux membres leur est envoyée par courriel.

Christine précise que dès que les outils seront finalisés, ils seront mis en ligne dans le thème : [Violence et clientèle agressive.](#)

### Bilan de la tournée de l'UMQ :

Un bilan de la tournée de l'UMQ 2015 est présenté aux membres. Cette année, le sujet traité par l'APSAM dans cette tournée était la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle. Les huit rencontres tenues dans plusieurs régions du Québec nous ont permis de rejoindre 174 personnes provenant de 105 municipalités et organismes municipaux. Les commentaires des participants ont été très positifs.

Sur le site de l'APSAM, un article de blogue a été écrit sur le bilan de cette tournée : [Tournée SST 2015 de l'UMQ : bilan d'une activité réussie!](#)

La présentation faite aux membres leur est envoyée par courriel.



## 6. Suivi de la formation de personnes-ressources en ergonomie au bureau

On informe les membres que le dossier de l'ergonomie au bureau sera repris par Benjamin Reid-Soucy, conseiller à l'APSAM depuis février 2015. Ce dernier est présenté au groupe. Il leur mentionne que la formation de personnes-ressources en ergonomie au bureau sera mise à jour à la lumière des commentaires recueillis chez les participants à cette formation, depuis son lancement en décembre 2013. Il précise également qu'une session de formation sera organisée en novembre prochain, à Montréal. Pour plus d'informations, contactez Benjamin à : [breid@apsam.com](mailto:breid@apsam.com).

## 7. Discussion sur les besoins des cols blancs pour une formation à la manutention manuelle

Benjamin mentionne qu'à compter de 2016, il travaillera à développer une formation à la manutention manuelle. Afin de mieux comprendre les besoins des diverses catégories d'emploi en lien avec ce dossier, il demande aux membres des exemples d'emploi « cols blancs » où les gens sont appelés à faire de la manutention. Parmi les exemples cités, notons :

- Les gens de l'approvisionnement. Pour les plus grands entrepôts, le besoin d'avoir de l'information adaptée est soulevé.
- Le personnel des bibliothèques.
- Ceux travaillant au tourisme (manutention de petites boîtes, mais volume élevé).
- Le personnel informatique (manutention d'imprimantes et autres équipements informatiques).
- Les gens travaillant aux archives (ont souvent à manutentionner du matériel dans des endroits exigus).
- Les commissionnaires œuvrant sur la route (manutention de divers objets, de leur véhicule à différents établissements).
- Le personnel qui a à transporter différents outils pour effectuer leurs tâches (ex. : technicien en génie civil, en environnement, inspecteurs).

Par la suite, une discussion est faite sur l'intérêt que cette formation soit développée sous un format « personnes-ressources ». Ces personnes seraient appelées soit à donner de la formation, de l'information ou de l'assistance auprès de leurs collègues sur ce dossier. Les avis des membres sont mitigés sur l'intérêt de ce type de formation pour la manutention manuelle, mais tous sont d'accord qu'une formation jumelée à un « coaching » terrain en situation réelle est à privilégier.

Pour toutes questions ou tous commentaires additionnels, les membres sont invités à contacter Benjamin : [breid@apsam.com](mailto:breid@apsam.com).



## **8. Conférence « Santé psychologique au travail : mieux comprendre pour mieux prévenir »**

Lors de la rencontre du groupe de liaison de janvier 2015, les membres ont demandé à ce que la conférence mise à jour « Santé psychologique au travail : mieux comprendre pour mieux prévenir » leur soit présentée.

Dans un premier temps, Christine rappelle que les objectifs de cette conférence sont les suivants :

- Mieux comprendre ce qu'est un problème de santé psychologique au travail.
- Sensibiliser sur les causes possibles de ces problèmes et sur leurs conséquences.
- Proposer des pistes de solutions pour la prévention en milieu de travail.

En résumé, voici les commentaires recueillis suite à la présentation :

- Les concepts abordés sont bien vulgarisés.
- Le contenu de la conférence pourrait servir, entre autres, à sensibiliser la haute direction sur cette problématique afin de l'inciter à vouloir agir en prévention. L'ajout d'informations sur les avantages à prendre en charge ce dossier (bénéfices à en tirer) pourrait aussi permettre de sensibiliser les décideurs.
- Pour aider les milieux de travail qui seraient prêts à agir pour prévenir les problèmes de santé psychologique au travail, certains membres mentionnent qu'il aurait été intéressant que la conférence présente les étapes à suivre (plan de match) pour y arriver. Quoiqu'abordé sommairement, Christine soulève que ce point pourrait difficilement être traité en détail dans le cadre de cette conférence compte tenu de sa durée et de ses objectifs qui visent plus la sensibilisation à la problématique que la prise en charge. Cela représenterait en soi le sujet d'une seconde conférence.

## **9. Suivi des projets de recherche « Préposés des centres d'appel d'urgence 911 »**

Charles Gagné de l'IRSST a été invité pour présenter le suivi des projets de recherche sur les préposés des centres d'appels d'urgence 911.

Dans un premier temps, on rappelle que c'est le groupe de liaison des cols blancs qui est à l'origine de la demande ayant conduit au développement de la programmation de recherche de l'IRSST sur les centres d'appel d'urgence 911. En effet, l'APSAM s'est adressée à l'Institut de recherche après que les membres du groupe de liaison aient soulevé leur préoccupation pour la santé physique et psychologique des préposés.

Par la suite, M. Gagné résume les trois études conduites dans ce dossier. On note que plusieurs centres d'appel d'urgence municipaux ont été très impliqués dans les comités de suivi de ces projets.





Les résultats issus de ces trois études ont eu des retombées importantes pour les centres d'appel, notamment sur le plan de l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail et pour le développement de formations adaptées aux préposés sur la gestion des appels difficiles.

D'ailleurs, sur ce dernier point, il est important de souligner que ces projets de recherche ont mené à la mise sur pied d'un réseau de formation. Via ce réseau, des formations développées par certains centres d'appel sont dispensées à des formateurs d'autres centres qui diffuseront à leur tour les contenus dans leur milieu de travail respectif. À titre d'exemple, en juin dernier, la formation sur les appelants suicidaires, élaborée par le centre 911 de Québec, a été diffusée à plusieurs formateurs d'autres centres.

Ce réseau de formation est chapeauté par un comité auquel siègent des coordonnateurs de centres d'appel, le ministère de la Sécurité publique, l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, l'Association des centres d'appel d'urgence du Québec, l'IRSST et l'APSAM. Ces derniers s'assurent que les contenus à diffuser sont adaptés aux réalités et aux besoins du milieu. Un groupe de travail de formateurs est aussi impliqué dans la validation des contenus. Cet exemple de prise en charge par le milieu ainsi que le travail de collaboration et d'entraide entre les centres d'appel rend l'APSAM très fière du travail accompli dans ce dossier.

La présentation faite par Charles Gagné est envoyée aux membres.

## 10. Divers

Christine mentionne que la programmation de recherche « Prévention des glissades et chutes au même niveau en milieu extérieur » a été acceptée par l'IRSST. Un document sera expédié aux membres afin de commenter une version préliminaire du Guide pour l'achat de chaussures de travail – Résistance au glissement, produit par l'IRSST.

## 11. Prochaine rencontre et levée de la rencontre

La rencontre se termine vers 16 heures. Christine enverra des propositions de dates pour la prochaine rencontre du groupe qui aura lieu au printemps 2016.

Compte-rendu rédigé par Christine Lamarche  
30 novembre 2015

