

Compte-rendu de la réunion du groupe de liaison des cols blancs
Tenue le mercredi 25 mai 2016, de 9 h à 14 h 45
À l'APSAM, Montréal

Étaient présents :

Nom	Organisation	Nom	Organisation
Annie Boisclair	Ville de Montréal	Véronique Guedj	Ville de Repentigny
Véronique Gamache	Ville de Thetford Mines	Christine Lamarche	APSAM
Nathalie Gélinas	Ville de Shawinigan	Julie Lépine	SCFP 429 - Ville de Montréal
Luc Giroux	FISA - Ville de Sherbrooke	Réal Pleau	SFMQ - Ville de Québec
Vincent Grenier	SCFP 2118 - Ville de Mascouche		
Invités			
Jordanne Coutu	Stagiaire - Ville de Repentigny	Colette Verret, psychologue	Formatrice - APSAM

Étaient absents :

Nom	Organisation	Nom	Organisation
Patrick Beaulieu	SCFP 1113 - Ville de Laval	Marilou Landry	OMH Montréal
Vicky Deslauriers	Ville de Québec	Tommy Lupien	Ville de Sherbrooke
Mathieu Fournier	SCFP 4134 - Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu	Céline Picard	SCFP 1017 - Ville de Saint-Jérôme
Paul Imbeault	Ville de Longueuil	Stéphane Simard	SCFP 306 - Ville de Longueuil

1. Mot de bienvenue et tour de table

La bienvenue est souhaitée à tous. La réunion commence vers 9 heures. Nous accueillons deux nouveaux membres :

- Véronique Gamache, représentante patronale de la Ville de Thetford Mines, remplace Jacinthe Lebel, également de Thetford Mines.
- Nathalie Gélinas, représentante patronale de la Ville de Shawinigan, remplace Patricia Traversy de la Ville de Chambly.



À noter que Stéphane Simard, représentant syndical à la Ville de Longueuil, occupera dorénavant une place au groupe de liaison, en remplacement de Luc Veillette ou de Julie Lépine de la Ville de Montréal. Ces derniers assisteront aux rencontres du groupe en alternance, en fonction des sujets discutés.

Un rappel est fait aux membres sur l'importance de leur présence aux rencontres du groupe de liaison.

2. Adoption de l'ordre du jour

L'ordre du jour est adopté tel quel.

3. Suivi de la rencontre du 17 septembre 2015

Élaboration des programmes de santé sectoriels (PSS)

On rappelle que la phase III du programme de santé sectoriel cible, pour le secteur municipal, les travailleurs affectés à des activités reliées aux parcs et aux services des loisirs :

1. L'entretien des parcs municipaux et les travaux horticoles;
2. L'animation des camps de jour municipaux;
3. L'entretien et la surveillance des piscines municipales (intérieures et extérieures) et des plages municipales;
4. L'entretien des arénas municipaux.

Les agresseurs priorités pour ces clientèles sont présentés dans le document *Info Programmes de santé sectoriels* (vol.3, no.2, déc. 2015), qui a été remis aux membres du groupe. Parmi les agresseurs ciblés, on note la bactérie responsable de la maladie de Lyme (*Borrelia burgdorferi*, transmis par les tiques infectées), spécifiquement pour les travailleurs affectés à l'entretien des parcs municipaux et travaux horticoles et ceux œuvrant à l'animation des camps de jour municipaux. À cet effet, un feuillet d'information sur la maladie de Lyme (Gouvernement du Québec, 2015) a été remis aux membres. Christine rappelle qu'une page-thème sur le site de l'APSAM existe également sur ce sujet : [Maladie de Lyme](#). D'autres informations sont aussi accessibles sur le [Portail santé Montréal : Maladie de Lyme](#).

Finalement, les phases IV et V du PSS pour le secteur municipal viseront, quant à elles, les établissements impliqués dans la gestion des déchets et le traitement des eaux usées et potables.



Dossier « loisirs »

Piscines

Pour faire suite aux deux premiers volets de la recherche sur les sous-produits de désinfection en piscine, une troisième étude, portant notamment sur la ventilation, est souhaitée. À cet effet, l'APSAM et l'UMQ ont fourni des lettres d'appui à l'IRSST pour ce 3^e volet. Nous sommes actuellement en attente d'une réponse de leur part pour savoir si ce projet de recherche sera accepté.

Le groupe de liaison est informé que les chercheurs Robert Tardif et Manuel Rodriguez présenteront le Portrait de la contamination des piscines publiques au Québec par les sous-produits de désinfection. Cette présentation se fera dans le cadre du symposium de l'ARAQ, le jeudi 17 novembre 2016, à l'auditorium de la tour du stade olympique. Christine mentionne également qu'un document d'information sur la gestion des chloramines dans les piscines intérieures est en cours d'élaboration. Plusieurs partenaires (CIUSS, APSAM, Société de sauvetage) et municipalités sont impliqués dans l'élaboration et la validation de ce document. Au moment de sa publication, le document sera disponible sur le site web de l'APSAM.

À noter que l'APSAM a participé à un sondage conduit par l'INSPQ sur les pratiques de surveillance et de gestion de la qualité des eaux récréatives au Québec. À la suite du sondage, des recommandations doivent être transmises au ministère de la Santé et à celui de l'environnement, entre autres, pour la prévention des risques à la santé associés à la qualité de l'eau lors de la pratique de la baignade et autres activités récréatives aquatiques.

Finalement, des membres du groupe de liaison se questionnent sur les mesures de prévention à prévoir lors du travail à proximité de l'eau. Élane Guénette, conseillère à l'APSAM, vient répondre à leurs questions. À la suite de la rencontre, des documents leur sont envoyés par courriel, dont des références réglementaires pour le travail à proximité ou sur l'eau et un rapport d'enquête de la CNESST en réponse à un accident mortel survenu en juillet 2015. Élane informe le groupe de liaison qu'elle travaille actuellement à adapter une formation pour les employés appelés à travailler à proximité ou sur l'eau. Les membres sont d'ailleurs invités à lui transmettre des exemples de situations de travail où des employés cols blancs effectuent des tâches à proximité ou sur l'eau.

Suivi du comité ad hoc « officiers municipaux »

La dernière version du carnet d'intégration pour les officiers municipaux est remise aux membres. On rappelle que ce carnet est le résultat du travail fait par un comité ad hoc du groupe de liaison. Puisqu'il reste de petites choses à finaliser dans le contenu du carnet, ce dernier sera mis en ligne dès que possible dans la page [Officiers municipaux](#), sur le site web de l'APSAM.



Formation de personnes-ressources en ergonomie au bureau

En 2015, la formation de personne-ressource en ergonomie au bureau a été dispensée à 2 reprises (mai et novembre) alors qu'en 2016, une session a été donnée en mai. En fonction du besoin, on envisage d'organiser une autre session cet automne. Les gens intéressés doivent transmettre leurs demandes à Monique Viau : mviau@apsam.com.

Christine mentionne que les commentaires sur cette formation sont très positifs. En ce qui concerne les changements qui y ont été apportés dernièrement, ils concernent surtout les exercices pratiques. C'est un volet important qui a été enrichi au cours des dernières sessions.

Développement d'une formation à la manutention manuelle

En 2016, une des priorités du conseiller attribué à ce dossier, soit Benjamin, est de documenter différentes situations de manutention manuelle dans le secteur municipal (exemples de situations, contextes, équipements utilisés, etc.) Des photos et des vidéos sont prises lors de ses visites terrain afin de les intégrer éventuellement au contenu de formation qui sera développé.

Conférence « Santé psychologique au travail : mieux comprendre pour mieux prévenir »

Cette conférence a été présentée au groupe de liaison en septembre dernier. Par la suite, elle a été dispensée à deux reprises, soit lors d'un colloque de la FEESP/secteur municipal, qui s'est tenu à Trois-Rivières (septembre 2015) et lors d'une rencontre du regroupement régional Laval-Laurentides-Lanaudière (octobre 2015).

Réseau de formation des centres d'appel d'urgence 911

Le réseau de formation pour les centres d'appels d'urgence 911 est toujours actif.

Après la formation portant sur les appelants suicidaires, le CU 911 de Québec a présenté son module sur les appelants ayant un problème de santé mentale (octobre 2015). La troisième formation à avoir été dispensée porte sur la gestion du stress. Ce module a été élaboré par le CU 911 de Montréal et a été offert aux formateurs de différents CU en mars 2016.

En juin prochain, c'est le module sur les appelants en crise, élaboré par le CU 911 de Montréal, qui sera présenté pour approbation au comité de formateurs et au comité coordonnateur. Les formateurs des centres d'appel seront par la suite invités à assister à cette formation.

Pour promouvoir tout le travail qui a été accompli dans le dossier des centres d'appels d'urgence 911, l'APSAM a publié, en décembre 2015, l'article de blogue [Les centres d'appel d'urgence 911 : un bel exemple de prise en charge](#).



Programmation de recherche sur la prévention des glissades et chutes au même niveau en milieu extérieur

Christine rappelle que le groupe de liaison a été rencontré en mai 2014 par l'IRSST pour discuter de leur programmation de recherche « Prévention des glissades et chutes au même niveau en milieu extérieur ».

Le premier projet de cette programmation s'intitule « Évaluation de chaussures de travail d'hiver : comparaison de méthodes pour déterminer la résistance au glissement sur des surfaces glacées ». Le comité de suivi de cette étude s'est réuni pour la première fois en janvier 2016. Des membres de certains groupes de liaison de l'APSAM siègent à ce comité. Un des objectifs de cette étude est de permettre aux chercheurs de développer une expertise technique pour évaluer la résistance au glissement de chaussures d'hiver, notamment selon les normes internationales en utilisant la méthode SATRA. L'expertise développée sera ainsi mise à profit dans la conduite d'autres projets liés à cette programmation de recherche. Le comité de suivi a largement contribué à sélectionner et à fournir des bottes pour les tests qui seront effectués dans le cadre de cette étude. La durée du projet est évaluée à 18 mois.

À la suite de la rencontre du groupe de liaison de septembre 2015, une version préliminaire du « Guide pour l'achat de chaussures de travail – résistance au glissement », élaboré par l'IRSST, a été envoyée aux membres pour commentaires. À la lumière des commentaires reçus, un travail est actuellement fait par l'IRSST. Le groupe sera informé des développements dans ce dossier dès qu'il y aura du nouveau.

4. Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Bilan du comité ad hoc

Un bilan des travaux réalisés par le comité ad hoc « Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle » est fait. La présentation est envoyée aux membres par courriel.

Les objectifs que s'était fixés le comité pour 2015 ont été atteints et même dépassés. Compte tenu de tout le travail qui a été réalisé, le comité ad hoc ne sera pas reconduit en 2016. Néanmoins, ce comité demeurera un groupe qui pourra être consulté au besoin par l'APSAM pour valider des documents ou pour discuter d'orientations à prendre dans le cadre de ce dossier.

Présentation des nouveaux outils développés

Les nouveaux outils développés dans ce dossier sont remis et présentés au groupe de liaison. Tous sont accessibles dans la page thème [Violence et clientèle agressive](#).



- [Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle : politique](#)
- [Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle : analyse de la situation](#)
- [Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle : élaboration et mise en œuvre de mesures préventives](#)
- [Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle : lignes directrices](#)
- [Déclaration et analyse des événements de violence](#)

Un article, qui vient de paraître dans le magazine Prévention au travail sur le dossier de la violence dans les rapports avec la clientèle : [Clientèle agressive : un mal sous-estimé](#), est également remis aux membres. L'APSAM est au nombre des ASP consultées pour la rédaction de cet article.

Une discussion sur le dossier de la prévention de la violence a lieu et il ressort que :

- Les événements de violence devraient être déclarés et un suivi devrait être fait pour, entre autres, bonifier les mesures de prévention en place et entreprendre, lorsque requis, des actions auprès de l'auteur de l'acte de violence. Des membres soulèvent que ces interventions contribuent à accroître le sentiment de sécurité pour le personnel touché. Des actions ont d'ailleurs déjà été mises en œuvre en ce sens par certaines villes.
- On réitère l'importance de l'engagement de l'organisation dans ce dossier. Il faut convaincre la haute direction et les gestionnaires et les outiller pour que des mesures préventives soient mises en œuvre.

Projet de développement de nouvelles formations

L'APSAM offre la formation [Clientèles difficiles ou agressives : intervenir de façon sécuritaire](#), depuis plus de 25 ans. Cette formation, pour laquelle la demande est élevée, est très appréciée des participants. Dans la dernière année, plusieurs clients nous ont soulevé des besoins de formations complémentaires pour soutenir leur personnel appelé à transiger avec des clientèles difficiles ou dans des situations particulières. Les conférences données lors de la tournée de l'UMQ en 2015 sur la prévention de la violence ainsi que les interventions conduites par l'APSAM ont permis d'identifier quelques exemples de ces situations.

Également, des clients nous ont mentionné qu'une formation de rappel devrait être offerte aux milieux de travail. Celle-ci s'adresserait aux participants ayant déjà assisté il y a quelques temps à la formation initiale Clientèles difficiles ou agressives : intervenir de façon sécuritaire. Cette formation permettrait de faire un retour sur les notions acquises lors de la journée de formation initiale et de mettre en pratique les stratégies apprises à partir de cas pratiques. À noter qu'une formation de suivi (1/2 journée) est déjà offerte, mais que celle-ci est dispensée aux participants peu de temps après (environ 1-2 mois) qu'ils aient assisté à la formation initiale.



Pour mieux cibler les besoins concernant le développement de formations complémentaires dans ce dossier, le groupe de liaison est consulté.

Concernant les besoins de formation pour mieux outiller le personnel ayant à transiger avec des clientèles difficiles ou dans des situations particulières, il en ressort que les interactions suivantes peuvent parfois poser des défis supplémentaires :

- Clientèle présentant des problèmes de mémoire, de la démence
- Personne démunie pour répondre aux demandes de la Ville
- Personne anxieuse, impulsive
- Personne qui pense que tout le monde lui en veut, qui se comporte en victime, qui pense que tout lui est dû
- Personne dépressive ou suicidaire
- Personne en situation d'itinérance
- Personne en état d'ébriété ou intoxiquée
- Personne qui fait des appels harcelants (ou des visites)
- Clientèle d'une autre culture
- Atroupement d'adolescents (ex. : piscine, aréna, bibliothèque)
- Enfant laissé sans surveillance des parents sur de longues périodes (ex. : piscine, bibliothèque)
- Intervention à faire dans la communauté (au domicile ou dans l'établissement d'un client). Le personnel peut faire face à des situations imprévues et est souvent seul.
- Intervention à domicile dans des situations d'insalubrité morbide

Concernant la formation de rappel, le groupe de liaison mentionne certaines stratégies pédagogiques qui seraient à privilégier :

- Les mises en situation, même si elles permettent aux participants de pratiquer les notions acquises, peuvent rendre certaines personnes mal à l'aise. Des exercices en sous-groupes, composés d'employés ayant idéalement les mêmes fonctions, permettraient peut-être de contourner ce problème.
- L'utilisation de situations fictives présentées sous forme vidéo serait aussi une idée à explorer.

Des discussions auront lieu au cours des prochaines semaines sur le développement de ces nouvelles formations et un suivi sera fait au groupe de liaison lors de la prochaine rencontre.

Discussion sur les besoins d'information au sujet de l'aménagement sécuritaire des lieux

À la rencontre du groupe de liaison de mai 2014, le besoin d'avoir accès à plus d'information concernant l'aménagement sécuritaire des lieux de travail a été soulevé. Pour le moment,



l'APSAM a répertorié dans le thème [Violence et clientèle agressive](#) quelques documents qui abordent cette question. De plus, à l'annexe 5 de l'outil [Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle : analyse de la situation](#), on retrouve une grille d'observation des lieux qui peut permettre d'identifier des éléments à améliorer pour accroître la sécurité du personnel. On mentionne d'ailleurs que cette grille est un bon outil déjà utilisé par certains milieux de travail.

Le groupe est questionné pour mieux cibler les besoins d'information complémentaire au sujet de l'aménagement sécuritaire des lieux de travail. On note ceci :

- Avant toute chose, il faut sensibiliser les décideurs à l'importance de prendre en compte les besoins des employés et leur réalité de travail dans les projets de conception ou de modification de postes. Pour ce faire, l'implication d'une ressource compétente, dès le début du projet, est à privilégier.
- Pour outiller les milieux de travail, ceux-ci pourraient être informés des grandes lignes d'une démarche de conception de poste, en y intégrant des éléments à questionner au regard de la sécurité du personnel. Des exemples démontrant l'impact de certains choix sur la sécurité du personnel pourraient être ajoutés.
- Pour des milieux ayant déjà procédé avec succès à la conception ou à la modification d'un poste de travail, il faudrait les sensibiliser à l'importance de faire connaître leurs « bons coups » pour que leur expérience puisse servir dans d'autres projets similaires conduits dans leur organisation.

Enfin, Christine précise qu'un projet-pilote a été conduit au début 2015 par l'APSAM avec une petite municipalité. Cette dernière souhaitait revoir la conception de son poste d'accueil à l'hôtel de ville pour y intégrer des éléments de sécurité et d'ergonomie. Certains membres soulèvent que des projets similaires d'aménagement ont aussi été conduits dans leurs villes.

La réflexion de l'APSAM pour la suite des choses sur le sujet de l'aménagement sécuritaire des lieux de travail sera discutée lors de la prochaine rencontre du groupe de liaison.

5. Santé psychologique au travail

L'APSAM a été impliquée dans les dernières années au sein du comité de suivi du projet de recherche « Conditions facilitant l'appropriation de démarches préventives en santé psychologique au travail par les gestionnaires ». Ce projet est maintenant complété. Caroline Biron, chercheuse principale de cette étude, présente les résultats. La présentation de Mme Biron est envoyée aux membres par courriel.

Une brève discussion s'en suit et fait ressortir que bon nombre de gestionnaires sont des gestionnaires « techniques » et non des gestionnaires initialement formés en gestion des ressources humaines. Cette réalité semble parfois influencer les pratiques de gestion.





À noter que le rapport de recherche est maintenant accessible à partir de cette page : [Conditions facilitant l'appropriation de démarches préventives en santé psychologique au travail par les gestionnaires](#) (site IRSST). Des capsules vidéo y sont également présentées.

6. Bilan annuel 2015 et perspectives 2016 pour le groupe de liaison des cols blancs

Le bilan 2015 des réalisations de l'APSAM ainsi que les perspectives 2016 concernant les priorités du groupe est fait. La présentation est envoyée aux membres par courriel.

7. Prochaine rencontre et levée de la rencontre

La rencontre se termine vers 14 h 45. Christine enverra des propositions de dates pour la prochaine rencontre du groupe qui aura lieu à l'automne 2016.

Compte-rendu rédigé par Christine Lamarche
6 juillet 2016

