



Compte-rendu de la réunion du groupe de liaison des cols blancs
Tenue le mardi 30 mai 2017, de 9 h à 14 h 45
À l'APSAM, Montréal

Étaient présents :

Nom	Organisation	Nom	Organisation
Annie Boisclair	Ville de Montréal	Paul Imbeault	Ville de Longueuil
Pierre Boutin	FISA - Ville de Sherbrooke	Christine Lamarche	APSAM
Sylvie Dagnaud	Ville de Sherbrooke	Julie Lépine	SCFP 429 - Ville de Montréal
Vicky Deslauriers	Ville de Québec	Réal Pleau	SFMQ - Ville de Québec
Véronique Gamache	Ville de Thetford Mines	Stéphane Simard	SCFP 306 - Ville de Longueuil
Michel Gauvin	OMH – Montréal		
Invitée			
Amélie Trudel	APSAM	Marilou Landry	APSAM

Étaient absents :

Nom	Organisation	Nom	Organisation
Patrick Beaulieu	SCFP 1113 - Ville de Laval	Véronique Guedj	Ville de Repentigny
Mathieu Fournier	SCFP 4134 - Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu	Mélanie Jacques (en remplacement de Vincent Grenier)	SCFP 2118 - Ville de Mascouche
Nathalie Gélinas	Ville de Shawinigan	Céline Picard	SCFP 1017 - Ville de Saint-Jérôme

1. Mot de bienvenue et adoption de l'ordre du jour

La bienvenue est souhaitée à tous. La réunion commence vers 9h15. Il y a quelques changements au sein du groupe de liaison.

Nous accueillons un nouveau membre, soit M. Michel Gauvin, conseiller en ressources humaines à l'OMHM (en remplacement de Marilou Landry). Également, M. Pierre Boutin remplace Luc Giroux, représentant syndical pour la FISA. Nous remercions M. Giroux pour sa collaboration des dernières années. Également, Mme Mélanie Jacques, absente à cette rencontre, remplacera M. Vincent Grenier comme représentante syndicale de la Ville de Mascouche. Merci également à M. Grenier pour son implication au groupe de liaison.

En ce qui concerne l'équipe de conseillers de l'APSAM, une nouvelle conseillère en prévention, Annie-Claude Larrivière, est en poste depuis janvier dernier. Cette dernière est attitrée aux



régions du Saguenay, de la Côte-Nord et de la Gaspésie/Iles-de-la-Madeleine. Elle est également responsable des dossiers suivants : travail en hauteur, levage de personnes, levage de charges, risques biologiques et sécurité des machines.

L'ordre du jour est adopté tel quel.

2. Tour de table

Pour le tour de table, on invite les membres à nommer les dossiers SST travaillés actuellement dans leurs milieux de travail et qui touchent les employés cols blancs. Cette initiative fait suite aux résultats du sondage conduit en septembre 2016 sur le fonctionnement du groupe de liaison. De fait, le sondage a fait ressortir l'intérêt pour les membres d'avoir plus d'interactions entre eux lors des rencontres.

Voici donc les principaux dossiers soulevés lors de la discussion :

- Mise en œuvre d'outils pour un climat de travail sain
- Santé psychologique : plan d'action, activités de sensibilisation pour les employés
- Interventions en ergonomie au bureau et achat de mobilier
- Programme de prévention pour les cols blancs
- Démarche d'évaluation de la prise en charge de la SST
- Stress post-traumatique
- Guide de prévention lors d'intervention en présence de chiens
- Communication en SST pour les employés (ex. : intranet, babillard)
- Déploiement d'outils pour enquête et analyse des accidents
- Prévention des chutes et glissades
- Inspection préouverture de piscines
- Manutention manuelle et prêts interbibliothèques
- Formation pour la clientèle difficile ou agressive
- Formation pour la patrouille verte
- Formation pour les cols blancs qui vont sur des chantiers de construction
- Formation chariot élévateur
- Formation utilisation échelles et escabeaux
- Formation sur la gestion des entrepreneurs

On informe le groupe qu'en 2017, l'APSAM a statué sur 4 grandes priorités organisationnelles soient :

- La mise à jour de la formation creusements, excavations et tranchées;
- La mise à jour d'une des formations sur les puits d'accès électriques;
- Le dossier de la prévention des chutes, glissades et trébuchements;
- Le dossier de la sensibilisation des élus et de la haute direction à la SST.



3. Suivi de la rencontre du 23 novembre 2016

Élaboration des programmes de santé sectoriels (PSS)

Le bulletin Info PSS, pour les phases 4 et 5 du programme de santé sectoriel pour le secteur municipal, a été envoyé au groupe de liaison en décembre et janvier (version amendée). Ces phases viennent boucler le travail pour le développement du PSS pour notre secteur.

Il semble que dans plusieurs régions, les équipes de santé au travail ont commencé à déployer le programme.

Les membres demandent à recevoir par courriel les numéros du bulletin INFO PSS qui abordent les différentes phases du PSS et les agresseurs priorisés pour le secteur municipal. L'envoi sera fait prochainement.

Dossier « loisirs »

Piscines

Nous sommes toujours en attente concernant la demande faite à l'IRSST pour le 3^e volet de la recherche portant sur les sous-produits de désinfection en piscine.

On mentionne qu'en Montérégie, le Réseau de la santé publique en santé au travail a conduit un sondage auprès des sauveteurs pour savoir comment ils interviennent avec les produits chimiques en cas d'urgence. Les résultats préliminaires ont été présentés au comité piscine de l'APSAM. Le sondage sera refait auprès des gestionnaires aquatiques en juin. L'objectif est de mieux comprendre la manipulation des produits chimiques et la gestion des urgences dans les piscines intérieures du Québec. Un plan d'action pourrait être mis sur pied pour aider les clients à prendre en charge les problématiques soulevées. Une présentation devrait être faite au congrès du loisir municipal en octobre. Elle serait aussi présentée lors de la prochaine rencontre du groupe de liaison.

En ce qui concerne l'adaptation d'une formation pour les employés travaillant à proximité ou sur l'eau, ce projet a pris du retard en raison de délais hors du contrôle de l'APSAM. Le processus sera relancé à la fin du mois de mai, en espérant que cette formation puisse être disponible à l'automne. Un comité sera mis sur pied pour en valider le contenu. On demande la collaboration de deux personnes issues du groupe de liaison des cols blancs, concernées par le travail à proximité ou sur l'eau. La Ville de Shawinigan participera au comité et une approche sera faite auprès de la COMBEQ pour cibler un représentant des travailleurs.

Des photos illustrant des exemples de situations où des employés cols blancs effectuent des tâches à proximité ou sur l'eau sont toujours souhaitées. Les membres sont invités à envoyer leurs photos à Éline Guénette, conseillère à l'APSAM attitrée à ce dossier (eguenette@apsam.com).

Lors d'une prochaine rencontre du groupe de liaison, l'intérêt d'avoir de l'information sur les mesures de prévention à prendre pour le travail à proximité ou sur l'eau est soulevé. La Ville de Montréal indique avoir diffusé, en 2015, un communiqué paritaire sur le travail en bordure de



piscine et de pataugeoire. Ce communiqué apportait notamment des précisions sur le port du vêtement de flottaison individuel.

Suivi du comité ad hoc « officiers municipaux »

On rappelle que le carnet d'intégration des officiers municipaux est maintenant en ligne sur le site Internet de l'APSAM. Il est accessible à la page [Officiers municipaux](#). On mentionne qu'au fil du temps, d'autres outils pourront être développés, lesquels viendront bonifier le carnet. D'ailleurs, l'APSAM travaille actuellement le dossier de la prévention des morsures/attaques de chiens ainsi que celui pour le travail à proximité ou sur l'eau. Les résultats de ces travaux permettront d'enrichir les mesures de prévention suggérées dans le carnet pour ces deux risques.

Enfin, des conseillères de l'APSAM ont tenu un kiosque lors du dernier congrès de la COMBEQ. Les visiteurs ont été nombreux à venir s'entretenir avec elles. Pour le congrès 2018, l'APSAM a fait une demande pour présenter une conférence.

Développement d'une formation à la manutention manuelle

Le développement de la formation à la manutention manuelle suit son cours. On demande si un groupe de validation sera constitué pour en valider le contenu. À cet effet, le conseiller responsable du développement sera consulté et un suivi sera fait lors de la prochaine rencontre du groupe de liaison.

Réseau de formation des centres d'appel d'urgence 9-1-1

Le comité coordonnateur du réseau de formation pour les centres d'appels d'urgence 9-1-1 a assisté à la présentation du module portant sur la communication avec les personnes sourdes et malentendantes en février dernier. Par la suite, la formation a été offerte aux formateurs et gestionnaires de différents CU 9-1-1 le 25 avril à Montréal. Une captation vidéo de cette formation a été réalisée et sera rendue disponible aux CU 9-1-1 intéressés. Le prochain module à être développé traitera du soutien à apporter après un appel à forte charge émotionnelle.

Il est mentionné que le Bulletin Info 9-1-1 Québec relaie de l'information à propos des formations développées par ce réseau. Ce bulletin est publié par l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec, avec la collaboration de l'Association des centres d'urgence du Québec (ACUQ). Les [bulletins sont accessibles](#) sur le site de l'Agence. La procédure pour vous abonner à cette publication se trouve aussi à ce lien.

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

Voici les principaux points de suivi concernant le projet de recherche de l'IRSST « Évaluation de chaussures de travail d'hiver : comparaison de méthodes pour déterminer la résistance au glissement sur des surfaces glacées ».

- Aux 8 modèles de chaussures sélectionnées pour l'étude, 2 modèles ont été ajoutés en raison de leurs bonnes performances aux tests biomécaniques (supérieures à celles des 8 modèles sélectionnés avec le comité de suivi de l'étude). Ainsi, l'équipe de recherche dispose d'un plus large spectre de performance, plus approprié pour l'étude.
- Les chercheurs du TRI (Toronto) ont complété les tests biomécaniques et les tests mécaniques (SATRA) avec les 10 modèles de chaussures. Ils ont envoyé les échantillons de chaussures à l'IRSST en mai.

À venir :

- Tests sur les 10 modèles de chaussures avec l'appareil Satra à l'IRSST et tests terrain avec 2 modèles de chaussures à Toronto.
- Analyse de l'ensemble des résultats.
- Rédaction du rapport.
- Rencontre avec le comité de suivi de l'activité de recherche pour partager les résultats, prévue à l'automne 2017.

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Projet de développement de nouvelles formations

On rappelle qu'après la consultation du groupe de liaison en mai 2016, nous avons convenu d'enrichir notre offre de formation dans le dossier de la violence et clientèle agressive, via la collaboration de Mme Colette Verret. Voici le suivi des formations en développement :

Formation de rappel - 0.5 jour

Cette formation sera offerte à des participants ayant déjà suivi la formation initiale de l'APSAM : Clientèle difficile ou agressive : intervenir de façon sécuritaire.

Le descriptif de cette formation devait être disponible au début 2017 sur le site Internet de l'APSAM. Toutefois, depuis janvier, l'équipe de Mme Verret a dispensé un nombre important de sessions de formation. De fait, pour la période de janvier à mai 2017, près de 970 participants ont assisté à la formation de l'APSAM : Clientèle difficile ou agressive : intervenir de façon sécuritaire. Comparativement au nombre total de personnes formées pour l'ensemble des formations de l'APSAM, pour la même période (3488 participants), c'est près de 28% des participants qui ont suivi cette formation.

Cette forte demande explique le délai dans la production du plan de cours. La période de l'été étant habituellement plus tranquille, elle devrait permettre de rédiger le plan de cours pour ensuite le déposer sur notre site Internet.



Formation sur les clientèles ou situations à défi – 1 journée

On rappelle que cette formation abordera les personnes ou les situations à défi. De fait, parmi la clientèle difficile, certaines personnes peuvent présenter des défis particuliers pour le personnel appelé à transiger avec eux. Dans cette formation, différentes thématiques seront abordées (ex. : personne méprisante, personne qui refuse de se faire dire non, etc.). Des scénarios seront élaborés et des vidéos seront tournées avec des comédiens pour illustrer des situations avec ces personnes à défi. La formation sera très interactive et les participants seront appelés à travailler à partir des scénarios qui leur seront présentés. Cette session pourra constituer une suite pour les participants ayant déjà suivi la formation initiale.

La période de l'été sera l'occasion de travailler sur le développement du contenu de cette formation.

Autres suivis :

L'équipe de Mme Verret travaille actuellement avec des patrouilleurs animaliers pour adapter la formation sur la clientèle difficile ou agressive à leur réalité. Une fois complétée, cette session pourra être disponible pour le personnel touché par cette thématique.

Bonification du thème Violence et clientèle agressive – section aménagement sécuritaire des lieux

À la demande du groupe de liaison, quelques documents pertinents ont été ajoutés au thème [Violence et clientèle agressive](#), section Aménagement sécuritaire des lieux.

4. Santé psychologique au travail : projet de développement d'outils de sensibilisation sur l'état de stress post-traumatique

La priorité à accorder au dossier de la santé psychologique au travail a fait l'objet d'une discussion lors de la rencontre du groupe de liaison de novembre 2016. Les échanges ont fait ressortir que ce dossier était toujours une priorité pour le groupe.

Les membres avaient alors soulevé l'intérêt pour que soit mis sur pied un comité de travail pour préciser les besoins et se doter d'objectifs à réaliser dans ce dossier. Pour le moment, cette proposition est retardée puisqu'un projet, qui touche la santé psychologique, est en cours à l'APSAM. Les efforts seront donc mis sur ce projet. Ce dernier est présenté aux membres.

Depuis novembre 2016, des actions sont en cours pour développer des outils de sensibilisation sur l'état de stress post-traumatique. Ce projet visait initialement les clientèles "policiers" et "pompiers", mais compte tenu de leur réalité de travail, les répartiteurs 911 ont été intégrés au projet (sur la base également de commentaires recueillis au groupe de liaison).

Un document précisant les grandes lignes des outils qui seront développés est remis aux membres. Les objectifs de ces outils sont :

- Sensibiliser les travailleurs et les gestionnaires des services d'urgence dans le but de réduire les risques d'apparition ou de maintien d'un post-trauma ;
- Aider les milieux à se structurer pour la prise en charge des événements traumatiques au travail.

Différents thèmes seront abordés dans les outils : croyances et mythes entourant le post-trauma, définition d'un événement traumatique et de l'état de stress post-traumatique, réactions possibles suite à l'exposition à un événement traumatique, obstacles à la recherche d'aide, éléments à intégrer dans un programme de gestion des événements traumatiques, etc. Pour le moment, le développement d'un contenu web ainsi que la création d'affiches de sensibilisation sont envisagés.

Rappelons que dans le cadre de ce projet, trois comités de travail ont été mis sur pied, chacun représentant une des trois clientèles visées. Le groupe de liaison sera tenu informé des développements dans ce dossier.

Enfin, on mentionne que d'autres clientèles peuvent aussi être exposées à des événements à potentiel traumatique (ex. : agents de stationnement, inspecteurs municipaux). Toutefois, dans un premier temps, le dossier est axé sur les intervenants d'urgence. Néanmoins, les informations contenues dans les outils pourront certainement être utiles à d'autres clientèles.

5. Proposition pour accroître les échanges entre les membres du groupe de liaison

À la dernière rencontre du groupe, il a été proposé de déterminer des moyens pour augmenter les interactions entre les membres durant les rencontres. Le tour de table est un excellent moyen d'y parvenir. Les membres sont d'accord pour maintenir cette pratique. L'atelier de discussion prévu à la fin de la présente rencontre est un autre moyen d'atteindre cet objectif.

L'intérêt d'échanger en dehors des rencontres a aussi été soulevé. Pour ce faire, il a été proposé de mettre sur pied un groupe d'échanges, en faisant référence à celui créé par le GRHMQ. Une présentation est faite pour donner suite à cette demande. Cette dernière est envoyée aux membres par courriel.

Les objectifs de la mise sur pied d'un tel groupe d'échange sont discutés, de même que les avantages, certaines règles d'encadrement et les valeurs qui devront guider les échanges. Le rôle de l'APSAM dans la gestion de ce groupe est aussi précisé.

Voici le résumé des discussions :

- Les plateformes Facebook ou LinkedIn pourraient être utilisées pour la création du groupe. Chacune d'elles présente des avantages, mais toutes deux permettent la création d'un groupe privé. Chacun des membres devra s'ouvrir un compte sur la plateforme choisie.
- Seules les questions en prévention de la SST qui touchent les cols blancs seraient discutées dans le groupe.

- Les échanges via la plateforme ont notamment l'avantage de réduire la réception et le traitement des demandes par courriel.
- Les échanges pourraient inciter des membres à aborder un dossier en SST dans leur organisation qui n'aurait pas été traité à ce jour.
- Une implication de tous les participants au groupe d'échanges est attendue, pour éviter que ce soit toujours les mêmes personnes qui alimentent les échanges.
- L'aspect de la confidentialité des informations échangées est important. Il est d'ailleurs suggéré d'ajouter cet élément comme une valeur du groupe.

Les membres sont alors invités à se prononcer sur leur intérêt à collaborer ou non à ce groupe. Plus du tiers ne sont pas enclins à s'impliquer. Une des raisons évoquées tient au fait que des opportunités d'échanges en SST entre certaines villes existent déjà. On souligne toutefois que la moitié des membres du groupe de liaison étaient absents lors de la discussion sur ce point.

L'APSAM poursuivra sa réflexion sur la mise sur pied d'un tel groupe d'échanges. Lors de la prochaine rencontre, nous informerons les membres de la décision qui sera prise. Pour le moment, notons que l'absence de membres aux rencontres est un des facteurs à considérer avant de créer et de maintenir un autre moyen d'échanges.

6. Proposition d'un plan de travail pour le dossier « Mesures préventives pour les morsures/attaques de chiens »

Lors de la rencontre de novembre dernier, le groupe de liaison a demandé à l'APSAM de rendre accessible de l'information pertinente sur la prévention des morsures/attaques de chiens. Pour travailler ce dossier, on propose de mettre sur pied un comité de travail. Le mandat du comité serait de recenser, d'adapter ou de développer des outils pour la prévention des attaques et morsures de chien lors d'interventions chez le client.

Le rôle des membres sera de préciser à l'APSAM les besoins du milieu dans ce dossier, en aidant à identifier les situations à risque et en proposant des avenues de prévention. Les membres seront également appelés à participer à l'adaptation ou à la validation terrain des outils et au besoin, ils pourraient faciliter l'accès au terrain pour permettre à l'APSAM de développer, tester et valider des outils.

Le comité sera composé de 4 à 6 personnes. Étant donné que cette problématique est transversale (peut toucher les cols blancs, mais aussi, p.ex., les cols bleus et les policiers), les conseillers RH ou SST peuvent apporter un regard plus élargi pour le comité. Par ailleurs, la présence de représentants cols blancs est aussi recherchée dans le but de consulter des gens qui sont sur le terrain, et ce, pour documenter les situations de travail à risque, identifier les tâches les plus problématiques et proposer des mesures préventives pour encadrer ces tâches.

Il est souhaitable que les participants au comité proviennent d'organisations interpellées par le dossier (ex. : événements survenus, préoccupations exprimées par le milieu, outils de prévention déjà développés et qui pourraient faire avancer la réflexion du comité). À noter que les

participants peuvent être issus du groupe de liaison ou provenir des organisations présentes au groupe de liaison (ex. : travailleurs touchés par la problématique ou exposés au risque de se faire attaquer ou mordre par un chien). Par ailleurs, on soulève que les travailleurs saisonniers seraient particulièrement à risque, car les chiens peuvent ne pas les reconnaître, n'étant pas habitués à les côtoyer.

Pour ce comité, le nombre de rencontres en 2017 est évalué à 2 ou 3 et un livrable est attendu pour 2018. La Dre Caroline Kilsdonk, médecin vétérinaire, sera la ressource experte qui se joindra au comité. Dre Kilsdonk donne déjà de la formation sur la prévention des attaques et morsures dans le secteur municipal.

Les membres du groupe de liaison sont invités à signifier leur intérêt ou le nom du représentant de leur organisation à Marilou Landry, responsable de ce dossier, d'ici le 23 juin prochain (mldry@apsam.com). On demande s'il sera possible de réaliser les rencontres à distance. L'APSAM vérifiera cette possibilité.

Finalement, on mentionne qu'à la Ville de Longueuil, les préposés à la réglementation reçoivent une formation d'une durée de 2 jours sur leurs interventions en présence de chiens. Cette formation est donnée par le service de police de la ville.

7. Atelier de discussion – préoccupations SST cols blancs

En novembre dernier, nous avons convenu de prévoir, lors des rencontres du groupe et en fonction des besoins, une période pour que les membres échangent entre eux sur des préoccupations SST cols blancs ou sur d'autres dossiers d'intérêt général en SST (ex. : comité de santé et de sécurité, enquête et analyse des accidents, etc.).

Pour faire suite à cette demande, un atelier de discussion a été prévu lors de la rencontre. Les membres ont reçu à l'avance le sujet de l'échange, qui a porté essentiellement sur le fonctionnement de leur comité de santé et de sécurité (CSS) cols blancs. Voici les principaux points qui ressortent de la discussion :

- D'abord, il est soulevé qu'en raison de la nature du travail des employés cols blancs (travail généralement moins physique que d'autres catégories d'emploi), les risques à la SST sont souvent sous-estimés.
- En raison du nombre important de services dans lesquels oeuvrent les employés cols blancs, la composition des CSS et la sélection des membres peuvent parfois être complexes dans certaines villes (pour assurer une représentativité des services).
- Le fonctionnement des CSS est variable d'une ville à l'autre. Certaines villes ont des CSS actifs, avec des rencontres régulières et un calendrier établi, des rencontres structurées avec un réunions non planifiées, mais à la demande).
- Quelques CSS fonctionnent avec un plan d'action, donc avec des activités planifiées dans le temps, des objectifs précis, des personnes responsables, des échéanciers, etc. Pour élaborer ce plan d'action et pour prioriser des dossiers, plusieurs sources d'information peuvent être

utilisées : problématiques soulevées par le terrain, statistiques d'accidents, résultats des enquêtes et analyses des accidents, échanges avec des représentants d'autres villes, etc. Les dossiers discutés au groupe de liaison peuvent aussi constituer une source d'information pour prioriser une problématique dans le plan d'action.

- Pour certains CSS, les problématiques sont davantage gérées au fur et à mesure qu'elles sont amenées au comité (plus réactifs que proactifs). On souligne que le rôle des CSS n'est pas de gérer des demandes qui auraient dû être prises en charge par les gestionnaires sur le terrain.
- Certains CSS produisent un bilan de fin d'année présentant leurs réalisations annuelles.
- Autres éléments soulevés ayant un impact positif sur le fonctionnement des CSS : lien de confiance entre les membres, sélection de membres motivés par la SST, positivisme, rencontres structurées avec des suivis des dossiers, distribution de mandats aux gens sur le CSS, incluant les travailleurs, pour les inciter à s'impliquer, travailleurs sur le CSS qui font les suivis des activités du comité lors des rencontres syndicales, engagement de la haute direction envers la SST et le CSS, présence sur le CSS de membres ayant des pouvoirs décisionnels, etc.

À la prochaine rencontre, nous discuterons de cette formule d'échanges afin d'évaluer si nous poursuivrons dans le futur avec d'autres sujets.

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 2017.

Compte-rendu rédigé par Christine Lamarche
6 septembre 2017