

Un aménagement ergonomique pour les répartiteurs de Joliette

Lorsque la direction de la Régie intermunicipale de police de la région de Joliette et le Comité de santé et de sécurité ont demandé à l'APSAM d'évaluer l'aménagement de la salle de répartition, ils avaient quelques appréhensions. Aujourd'hui, ils se félicitent d'avoir fait appel à l'association paritaire.

« Il n'y a rien de spectaculaire ni d'onnéux dans les changements proposés par l'APSAM, affirme Michel Lachance, directeur, rien que des éléments réalistes, simples à réaliser et très abordables en terme de coût. »

Une démarche paritaire

C'est Nathalie Dugas, répartitrice et responsable du Comité de santé et de sécurité, qui a demandé à la direction d'examiner la salle de répartition. « C'est vrai que nous étions incertains des résultats, dit-elle, mais il y avait des problèmes à ce poste de travail et nous avons besoin d'un avis externe. »

Le conseil d'administration de la Régie a donné le feu vert à la direction qui a contacté l'APSAM. C'est Patrick Vincent, ergonomiste et conseiller, qui a réalisé le mandat. Il a commencé son travail au mois d'avril dernier et a déposé son rapport le 15 mai. Revoyons la démarche.

« Nous nous sommes d'abord entendus sur la demande, c'est-à-dire ce que couvrirait l'étude ergonomique et sur les possibilités de transformations, compte tenu du remaniement de la carte policière et des changements probables d'installation, précise Patrick Vincent. Par la suite, j'ai observé le travail des répartiteurs, afin de mieux connaître la façon dont ils effectuent leur travail et afin

d'identifier d'une part les éléments dysfonctionnels au poste et, d'autre part, les facteurs de risque de troubles musculo-squelettiques des répartiteurs. L'analyse a notamment porté sur l'aménagement du poste en regard des caractéristiques anthropométriques du personnel en place et de l'utilisation des commandes les plus fréquentes. » Patrick s'est ensuite entretenu avec chaque employé de la répartition. « Nous avons été très impressionnés de voir qu'il tenait compte de l'expérience et des commentaires de chaque personne, souligne Nathalie Dugas. Nous avons aussi été étonnés de constater que Patrick prenait note de la taille de chaque personne. C'est à ce moment que nous avons réa-

lisé que nous comptions vraiment dans cette étude, ajoute-t-elle. »

Au terme de cette démarche, le conseiller de l'APSAM déposait son rapport. La surprise a été fort agréable pour tous. « Patrick a formulé des recommandations qui tenaient compte des préoccupations de toutes les parties, souligne Sylvain Robitaille, adjoint administratif. Les solutions sont simples, faciles à appliquer et elles règlent les problèmes, ajoute Nathalie Dugas. »

Revoyons les solutions

Patrick Vincent a d'abord suggéré de modifier l'éclairage. Les lumières fluorescentes jaunes ont été remplacées par des blanches. Elles ont été orientées perpendiculairement aux écrans et placées dans un boîtier au plafond. Auparavant, elles étaient encastrées. L'éclairage n'est pas plus intense; au contraire il est un peu plus faible qu'avant, mais il

facilite la consultation des écrans.

Le mobilier a été modifié afin de tenir compte du gabarit de chaque employé. La chaise, article principal du mobilier, peut être ajustée pour convenir à chaque personne. Tout a également été rapproché de la zone de travail des répartiteurs. « J'avais remarqué, dit Patrick, lors de l'observation, que le bouton de commande le plus souvent utilisé était le plus éloigné. J'ai donc suggéré de rapprocher tous les boutons de la zone de travail. » Les boutons sont maintenant sur le rebord du bureau, à la portée immédiate des répartiteurs. Ils se retrouvent aussi sur le panneau de commande placé devant les répartiteurs. Ils ont donc le choix et peuvent utiliser le bouton le plus rapproché d'eux. L'écran de surveillance des cellules a été orienté de façon à ce qu'il soit directement dans le champ de vision des répartiteurs, ce qui n'était pas le cas avant.

Les employés portent maintenant un casque d'écoute sans fil. Ils ne sont plus « attachés » et peuvent se lever et s'éloigner du bureau tout en demeurant en communication. « C'est la liberté d'action, s'exclame Nathalie Dugas. »

Le plancher de la salle est en céramique. Les nombreux joints de ciment ne facilitaient pas le déplacement de la chaise sur roulette. Le plancher a été recouvert de plexiglas.



Nathalie Dugas



Michel Lachance



Priorité aux répartiteurs

Les problématiques vécues par les répartiteurs, notamment en ce qui a trait à l'aménagement des postes de répartition et à la santé psychologique, sont une priorité à l'APSAM. L'association a d'ailleurs demandé qu'un projet de recherche soit réalisé par l'IRSST. Il couvrira ces aspects. «*En attendant, l'APSAM offre un support en ergonomie pour les organisations qui désirent solutionner des problèmes de fonctionnement et de santé sécurité*», précise Patrick Vincent. Le contexte actuel est d'ailleurs propice. La modification de la carte policière au Québec entraînera des réaménagements physiques importants et donnera lieu à de nouvelles constructions dans certains cas.

Ces projets sont une occasion en or d'intégrer l'ergonomie et de solutionner à la source des problèmes de santé et de sécurité. Il est important de noter qu'il n'en coûte pas plus cher de considérer l'ergonomie et la santé et sécurité dès la conception des postes de travail. Cela évite, en plus, de devoir parfois revoir les aménagements peu de temps après leur mise en service. Joliette l'a compris. Depuis tout récemment, une résolution de la Régie intermunicipale de police stipule ce qui suit: «*Que le Conseil de la Régie sollicite la participation de l'Association paritaire de la santé et la sécurité du travail secteur affaires municipales aux travaux du Comité de la bâtisse mis sur pied pour évaluer les besoins de réaménagement ou d'agrandissement du poste de police situé au 733, rue Richard à Joliette.*»¹

Patrick Vincent: «*Il est important de réfléchir à la façon dont le travail est effectué et aux moyens mis à la disposition du personnel pour effectuer celui-ci lorsqu'on procède à un projet d'aménagement. Si on n'y réfléchit pas, on ne peut donner des directives aux concepteurs et l'aménagement risque de ne pas être adapté aux travailleurs*». Il existe dans le milieu policier un mythe à l'effet que les lois qui encadrent le fonctionnement des services de police au Québec dictent la façon dont les aménagements doivent être réalisés. Plusieurs personnes pensent alors qu'il n'y a pas de place pour une intervention ergonomique centrée sur l'activité du travailleur. Il est donc important de dire ici que les lois énoncent entre autres le type de services qui doit être rendu à la population, mais qu'elles ne

Joliette

dictent aucunement comment aménager par exemple un poste de répartition. C'est donc au milieu, par une démarche paritaire et participative, qu'il revient d'énoncer ses besoins. Bien entendu, on peut faire appel à l'APSAM afin de s'assurer d'une démarche structurée, paritaire et participative permettant de bien cerner les problématiques à solutionner et d'énoncer les besoins de façon claire pour les concepteurs.

Michel Lachance est convaincu de la pertinence des interventions de l'APSAM. *« Patrick a su tenir compte des préoccupations de la direction et de celles des employés, dit-il. De plus, il nous a guidés dans un projet où l'exécutif syndical et la direction ont travaillé en partenariat pour résoudre des problèmes. C'est vrai que nous avons des réticences au début. Aujourd'hui, nous sommes convaincus d'avoir pris la bonne décision en faisant appel à l'APSAM »*, conclut-il.