

Le réveil des cols blancs!



Hétérogénéité des fonctions et des milieux de travail et environnements hétéroclites, voilà qui caractérise la clientèle des cols blancs. Ce sont quelques-uns des constats auxquels en arrivent les membres du groupe de liaison sur les cols blancs.

Chez les cols blancs, on retrouve en effet des cadres hiérarchiques et fonctionnels, du personnel de bureau, des sauveteurs (piscines et plages), des surveillants de chantiers, des inspecteurs, du personnel occasionnel et saisonnier.

Ensuite, il y a le facteur « taille organisationnelle » qui est déterminant. La taille de l'organisation a une incidence variable sur l'environnement de travail, sur les sources de risques et sur les caractéristiques des tâches. C'est un facteur dont les membres devront absolument tenir compte dans la sélection des priorités d'intervention.

Les membres du groupe de liaison se sont entendus pour identifier quatre catégories à partir desquelles ils pourront analyser la problématique de santé et de sécurité du travail des cols blancs.

- ◆ L'environnement du travail
- ◆ La nature des risques
- ◆ La nature des tâches
- ◆ La taille des municipalités et des organismes associés.

Cible prioritaire de l'APSAM au cours des prochaines années, le groupe des cols blancs fera l'objet d'une attention toute spéciale. Le groupe de liaison mis sur pied par l'APSAM entend bien cerner les priorités et élaborer une stratégie efficace pour améliorer la santé et la sécurité de ces employés. Mais les obstacles sont nombreux. L'APSAM fait le point sur les travaux amorcés par le groupe de liaison.

Dangereux, le travail des cols blancs?

Les cols blancs sont-ils exposés à des risques? Certains estiment que oui, mais d'autres personnes sont tentées de dénoncer une certaine exagération lorsqu'on parle des risques associés au travail des cols blancs. La véritable question n'est pas de déterminer si le travail des cols blancs est plus ou moins dangereux que celui d'une autre catégorie d'emploi. La question est de faire prendre conscience aux travailleurs et aux travailleuses de cette catégorie d'emploi qu'ils peuvent être exposés à des risques dans certaines situations et qu'il y a des solutions.

Voilà pourquoi les membres du groupe de liaison ont choisi de

travailler à modifier les perceptions en identifiant clairement les risques vécus et en les faisant connaître. Ils ont ainsi retenu quelques priorités.

- ◆ La qualité de l'air
- ◆ Les principes d'ergonomie et l'aménagement des postes de travail
- ◆ Le stress au travail (agressivité des clientèles et surcharge de travail)
- ◆ L'ergonomie cognitive (aménagement des tâches et relaxation)
- ◆ La manutention des charges
- ◆ La gestion du changement et l'adaptation au changement

C'est un dossier que nous suivrons avec vous dans les mois qui viennent.

Développer l'unité d'action malgré la diversité des fonctions

ENTREVUE AVEC LUC BERTRAND

L'APSAM a fait de la prévention chez les cols blancs sa priorité des trois prochaines années et **Luc Bertrand**, conseiller à l'APSAM, appuie entièrement cette orientation. Selon lui, « *il est primordial que les cols blancs municipaux développent une unité d'action en santé et en sécurité du travail, malgré la diversité des fonctions qui les distinguent* ».

Les résultats des travaux du groupe de liaison cols blancs sont clairs. Les cols blancs municipaux, au nombre de 20 000, occupent diverses fonctions et travaillent dans des milieux disparates. On les retrouve dans tous les services municipaux : de l'hôtel de ville au service des Travaux publics, du service des Loisirs, au service de Répartition ou au secrétariat des services de Sécurité publique... Être col blanc, c'est être parfois directeur de service ou cadre fonctionnel, parfois secrétaire, technicien, préposé à la perception, inspecteur, brigadier, surveillant, moniteur, commissionnaire, etc. ►

► « Chez les cols blancs, de dire **Luc Bertrand**, la prévention passe parfois par des actions individuelles, mais la plupart du temps par des solutions collectives. C'est une des particularités de ce groupe. Lorsqu'une personne ajuste l'aménagement de son poste de travail au T.E.V., elle agit sur sa sécurité et sur sa santé personnelle, mais cet exercice exige habituellement l'assistance d'un collègue observateur. Lorsqu'il s'agit d'implanter un programme d'entretien préventif du système de ventilation d'un immeuble et d'en faire le suivi, de discuter de la définition des rôles et du partage des tâches dans l'organisation, de prévenir le stress et les tensions internes ou l'agressivité des clientèles envers les employés, les solutions sont rarement individuelles. On parle ici de moyens et de mesures de prévention collectifs, qui doivent être définis à la fois dans l'intérêt du groupe visé et dans celui des personnes qui composent ce groupe. Dans cette optique, la santé et sécurité chez les cols blancs prend tout son sens. »

Les cols blancs doivent se reconnaître dans le programme de prévention qui leur est applicable, affirme **Luc Bertrand**. De l'avis du responsable du groupe de liaison cols blancs à l'APSAM, le plus grand défi qui s'offre aux comités de santé et de sécurité, consiste à mobiliser toutes les personnes dites cols blancs dans la municipalité, incluant les cadres hiérarchiques et fonctionnels. Cette mobilisation débouchera sur une action collective qui placera la santé et la sécurité du travail au rang de valeur organisationnelle fondamentale. Toujours selon **Luc Bertrand**, les cols blancs, parce qu'ils occupent des positions stratégiques, peuvent grandement influencer le succès de la prévention dans toute la municipalité s'ils acceptent de tirer eux aussi les bénéfices de la prévention.

L'APSAM poursuit son travail pour inscrire la santé et la sécurité du travail chez les cols blancs à l'ordre du jour des villes, municipalités et organismes municipaux et en faire une priorité incontournable.

Qualité de l'air et ergonomie parmi les priorités

ENTREVUE AVEC LUC CHARTRAND

Luc Chartrand reconnaît que sensibiliser les cols blancs aux risques reliés à leur travail n'est pas une tâche facile. « Bon nombre de cols blancs travaillent dans des bureaux. Leur environnement de travail leur paraît aseptisé, dit-il. Ils éprouvent un sentiment de protection et les risques ne leur semblent pas apparents. »

Selon lui, le groupe de liaison devra trouver des moyens de les sensibiliser aux risques auxquels ils sont exposés, de façon à déclencher chez eux un processus de réflexion débouchant sur une prise de conscience. « Nous avons la chance de pouvoir compter sur les outils d'information, de sensibilisation et de formation mis au point par l'APSAM depuis plusieurs années. »

Parmi les principaux risques, **Luc Chartrand** retient ceux reliés à la qualité de l'air dans les bureaux et à l'ergonomie des postes de travail. « Dans les municipalités et autres organismes du secteur, dit-il, il y a des problèmes de nature ergonomique. Les administrations ont remplacé les machines à écrire par des micro-ordinateurs. Dans certains cas, elles n'ont pas modifié l'ameublement ni l'aménagement du poste de travail. »

L'approche de l'APSAM devra tenir compte de la taille des villes et des organismes. Selon lui, plus une organisation est petite, plus les employés sont appelés à exécuter plusieurs fonctions, multipliant ainsi les risques auxquels ils s'exposent.

Pour être efficace, le groupe de liaison devra trouver un dénominateur commun à l'ensemble des milieux de travail. Il croit que l'identification des risques reliés à des postes de travail pourrait être cet élément commun.

Prévenir les maux de dos et autres problèmes

ENTREVUE AVEC JEAN SAULNIER

Dans les multiples fonctions qu'ils exercent, les cols blancs ont à transporter des charges et à déplacer des objets. Ils ne sont pas à l'abri des maux de dos. Cette constatation a incité **Jean Saulnier** à proposer la prévention des maux de dos comme priorité du groupe de liaison. « La réorganisation des tâches, chez nous, a fait qu'un plus grand nombre de cols blancs travaillent maintenant à la manutention, affirme **Jean Saulnier**, conseiller en santé et en sécurité à la Ville de Québec. La prévention nous impose de leur donner l'information et la formation nécessaires pour prévenir les accidents. »

Cela dit, **Jean Saulnier** s'interroge sur le meilleur moyen à utiliser, afin de rejoindre et de sensibiliser les cols blancs aux accidents du travail. « Les membres du comité, dit-il, vont devoir élaborer des stratégies de communication efficaces pour rejoindre les cols blancs et pour leur donner la formation et l'information dont ils ont besoin. » Selon lui, des fiches techniques ou des cours de formation sur support informatique pourraient s'avérer une piste intéressante à explorer.

Jean Saulnier est confiant que le groupe de liaison a déjà fait des choix éclairés en ce qui a trait aux priorités d'intervention pour les cols blancs. « Dès la première réunion du groupe, confie-t-il, j'ai constaté que les membres patronaux et syndicaux partageaient une vision commune en santé et sécurité du travail. C'est prometteur. »



Le scepticisme caractérise l'employeur et le travailleur

ENTREVUE AVEC SUZY BERGERON

Il est souvent difficile de libérer des cols blancs, afin qu'ils suivent des cours de formation en santé et en sécurité du travail. La raison en est simple : employeurs et travailleurs n'en sentent pas le besoin. Ils ne voient pas de risques dans leur milieu de travail ; ils ne se sentent pas menacés.

« C'est l'obstacle le plus important auquel nous nous heurtons », soutient Suzy Bergeron, membre du groupe de liaison cols blancs de l'APSAM. « Nous devons faire réaliser aux employeurs comme aux cols blancs qu'il y a bel et bien des risques dans leurs milieux respectifs. Nous devons les connaître et mesurer leur impact sur la santé, la sécurité et l'intégrité physique de tous. »

Ajoutons à cela le fait que les cols blancs occupent une multitude de fonctions et qu'ils travaillent selon des horaires variables et nous aurons un portrait assez fidèle des obstacles à surmonter. L'aspect des horaires variables ne devrait pourtant pas poser de problèmes : les policiers, pompiers et cols bleus travaillent aussi selon des horaires variables et reçoivent leur part de formation.

Suzy Bergeron fait aussi remarquer que les risques auxquels peuvent être exposés les cols blancs ont un effet insidieux. « Des problèmes comme les tendinites et la détresse psychologique n'apparaissent qu'après un certain temps, souligne-t-elle avec justesse. Ils sont le résultat d'une accumulation de facteurs négatifs : travail répétitif, exposition répétée à de la violence verbale, etc. »

Des solutions ? Selon elle, le groupe de travail devra commencer par des actions visant à opérer une prise de conscience tant chez les cols blancs que chez les employeurs. Il devrait également entreprendre d'identifier les risques présents dans les différents milieux et de les documenter. « Nous devons faire en sorte que les travailleurs et travailleuses soient en mesure d'identifier les risques présents dans leurs milieux », conclut-elle.

Suzy Bergeron est directrice à l'information au Syndicat des fonctionnaires municipaux de la ville de Sainte-Foy. Elle est aussi vice-présidente – secteur municipal à la Fédération des employés et employées de services publics.

FLASH

Attention aux poussières d'encre

Il n'y a plus de « toner » dans le photocopieur ! Combien de fois par année changez-vous la cartouche d'encre de votre imprimante ou du photocopieur du bureau ? Sachez que chaque fois que vous le faites, vous vous exposez à des risques.

La revue Travail et Sécurité, a publié un article sur ce sujet dans son numéro du mois d'avril 1999. En voici le contenu.

Quels risques ?

Les encres et les poudres utilisés par les photocopieurs et les imprimantes sont des produits irritants qui sont susceptibles

Brisons la loi du silence entourant la violence

ENTREVUE AVEC MANON CHARLEBOIS

« Il faut briser la loi du silence qui règne dès qu'une personne ose aborder la violence dont sont victimes les cols blancs », affirme **Manon Charlebois**, responsable du programme d'aide au Syndicat des fonctionnaires municipaux de la Ville de Montréal, et membre du groupe de liaison cols blancs de l'APSAM. « On hésite à reconnaître que la violence verbale, psychologique et parfois physique dont sont victimes les cols blancs peut avoir des impacts sur la santé des individus et sur leurs comportements sociaux », dit-elle.

Qui sont les victimes de cette violence ? Les agents de stationnement, le personnel de la sécurité du revenu, les agents à la perception des taxes, les préposés à la cour municipale et même le personnel de certaines bibliothèques. « Les cols blancs qui travaillent à la sécurité du revenu transigent chaque jour avec une clientèle lourdement hypothéquée aux plans social et financier, déclare Mme Charlebois. Ils affrontent des personnes qui, dans certains cas, utilisent un langage abusif. Certaines d'entre elles auront même recours à des menaces pour obtenir ce qu'elles veulent. J'ai même vu un col blanc qui a été pris en filature jusqu'à son domicile par un prestataire insatisfait. »

Les conséquences sur les individus peuvent être nombreuses : stress, agressivité, détresse psychologique, épuisement professionnel. Cela peut se traduire par des arrêts de travail prolongés.

Selon **Manon Charlebois**, il faut dès maintenant reconnaître le problème et accepter que la violence peut avoir des impacts sur la vie professionnelle et familiale. **Manon Charlebois** souhaite que les municipalités passent de la réparation à la prévention. Parmi les solutions qu'elle entrevoit, il y a l'amorce d'un véritable dialogue sur ce problème. Elle recommande aussi d'offrir une formation pointue, de fournir des outils appropriés et un encadrement efficace et adapté. Elle propose enfin de s'inspirer d'expériences réalisées avec succès ailleurs, comme à New York auprès des agents de stationnement.

« La violence est un phénomène en croissance : il faut s'y attaquer dès maintenant », conclut-elle.

INFORMATION

d'entraîner une altération de la fonction respiratoire, des toux chroniques, des éternuements, des irritations cutanées et oculaires, ainsi que des maux de tête.

Comment les éviter ?

Il est conseillé de procéder au dépoussiérage de l'appareil non pas en soufflant (une technique souvent employée), mais en utilisant un aspirateur industriel équipé d'un filtre adapté. Cette procédure préviendra la mise en suspension dans l'atmosphère de poussières d'encre.

Si ces mesures s'avèrent insuffisantes, il est recommandé de porter un appareil de protection

respiratoire filtrant antipoussières de classe P2 (du type pièce faciale filtrante jetable). Enfin, le port de gants (en latex par exemple) empêchera le contact des poussières avec la peau et préviendra des irritations cutanées.

Qu'y a-t-il dans ces poudres ?

Les encres pour photocopieurs ou imprimantes laser sont composées :

- ◆ de polymères, dans une proportion de 85 % ;
- ◆ de noir de carbone (10 %) ;
- ◆ d'un agent de contrôle de charge (5 %) qui intervient dans le procédé électrostatique de reproduction.

