

RETOUR RÉFLEXIF



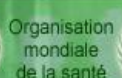
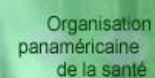
Outils réflexifs pour la construction des compétences en SST

Dans le cadre des cours
PRÉPARATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL

PRÉPARATION À L'EXERCICE D'UN MÉTIER SEMI-SPÉCIALISÉ

INSERTION PROFESSIONNELLE

PISTES DE SOLUTION



Ce document a été produit dans le cadre d'une recherche-action visant l'expérimentation d'interventions novatrices en adaptation scolaire financée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS).

Rédaction du document	Johanne Barnett
Chercheuse principale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marie Laberge, ergonome doctorante, CINBIOSE, UQAM
Responsables en milieu scolaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Céline Robert, conseillère pédagogique, réseau EHDAA, commission scolaire de Montréal (CSDM) ▪ Johanne Barnett, personne ressource, service régional de soutien et d'expertise pour les EHDAA, Montérégie
Collaborateurs du milieu scolaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isabelle Vachon, personne ressource, Service régional de soutien et d'expertise pour les EHDAA, Montérégie ▪ Johanne Lambert, enseignante, CSDM ▪ Sylvain Millette, enseignant, commission scolaire des-Grandes-Seigneuries (CSDGS)
Collaborateurs scientifiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nicole Vézina, professeur à la maîtrise professionnelle en ergonomie, UQAM ▪ Sophie Lévesque, agente de recherche, UQAM ▪ Bénédicte Calvet, assistante de recherche, UQAM ▪ Livann Nadon-Vézina, stagiaire et assistant de recherche, UQAM ▪ Michel Desrosiers, agent de recherche, UQAM, ▪ Mylène Josserand, stagiaire en ergonomie, Université de Nancy
	Les collaborateurs du milieu scolaire et scientifique et:
Membre du comité de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sylvie Martel, personne-ressource nationale, PFAE, MELS ▪ Marie Rancourt, conseillère à la Fédération des syndicats de l'enseignement (FSE-CSQ) ▪ Michel Blackburn, directeur adjoint secteur adaptation scolaire dans une école de la CSDGS ▪ Louise Ruel et Chantal Couturier, directrices dans une école de la CSDM ▪ Tommy Varin-Marion, travailleur parrain dans une entreprise accueillant des stagiaires de la FMS ▪ Claude Lévesque, directeur des opérations dans une autre entreprise accueillant des stagiaires de la FMS ▪ Serge Trudel, conseiller en prévention, équipe Action-Jeunesse, CSST ▪ Elise Ledoux, chercheuse au service de la recherche de l'IRSST
	<u>Coordonnateur</u> : Michel Desrosiers
Membre du groupe de travail pour l'élaboration des outils	<u>Participants</u> : Marie Laberge, Céline Robert, Johanne Barnett, Johanne Lambert, Serge Trudel, Marie Rancourt, Michel Blackburn, Renée Boileau (personne-ressource au PFAE, commission scolaire Des Affluents), Sylvie Bérardino (conseillère pédagogique dans une école de la CSDM), Livann Vézina-Nadon

Septembre 2012 – document de travail en cours de validation

Notes aux enseignantes et aux enseignants

Ce corrigé est un guide pour aider les enseignants à animer l'activité « Outils réflexifs pour la construction des compétences en SST ». Pour chacune des questions posées dans les mises en situation, le guide propose des exemples de réponses qui peuvent être discutées avec les élèves.

Les réponses à discuter dans ces mises en situation peuvent être liées au « modèle de compréhension des situations de travail centré sur la personne et son activité de travail » (voir le document *Santé et sécurité au travail. Notions et concepts utiles à l'enseignant de la FMS*). Essentiellement, les questions posées dans les mises en situation visent à documenter les différentes composantes de ce modèle soit :

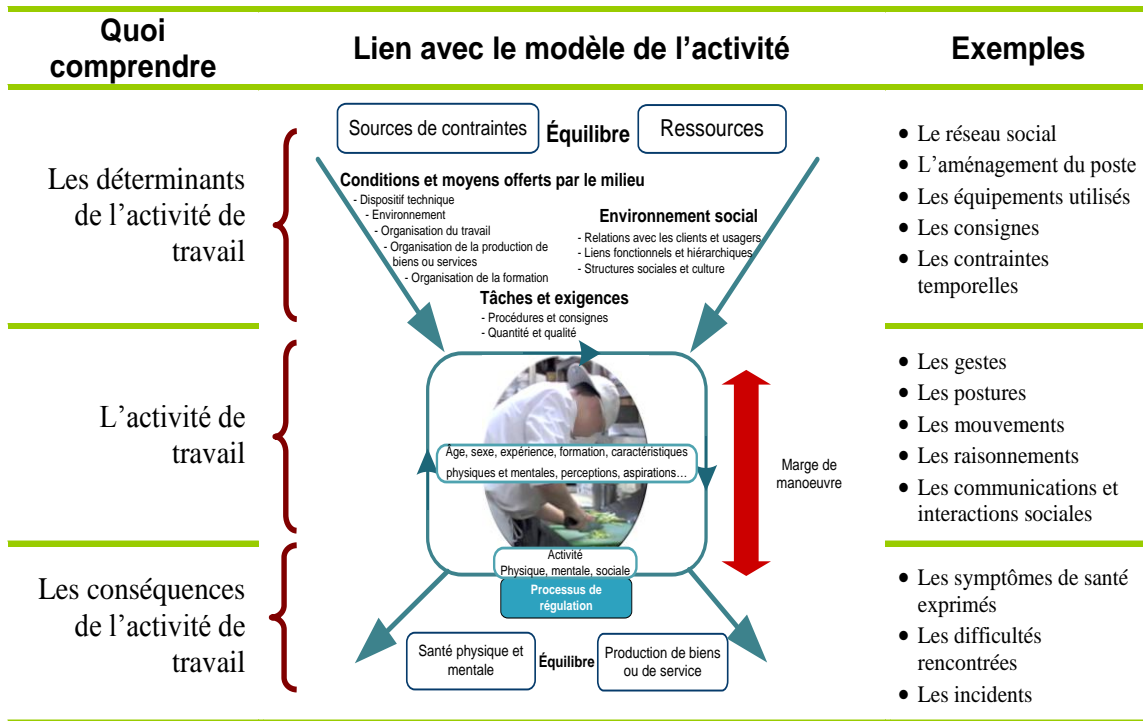
1. **L'activité de travail** : gestes, postures, actions, mouvements, communication, déplacement, relations qui peuvent représenter des facteurs de risque d'accidents ou de maladies professionnelles.
2. **Les conséquences sur la santé** de l'activité de travail : blessures, douleurs, stress, symptômes divers de santé.
3. **Les déterminants** de l'activité : tous les éléments du cadre de travail qui peuvent expliquer que l'élève choisit de déployer une activité de travail coûteuse pour sa santé ou sa sécurité. Essentiellement, ils sont reliés aux conditions et aux moyens offerts par l'entreprise (équipements, formation environnement physique, organisation du travail,...), aux exigences et aux tâches (ce qui est demandé, les tâches aussi bien que les critères de qualité, de quantité, de vitesse, etc., exigés) et à l'environnement social (structure sociale, culture, relations, attentes des collègues).

Les mises en situation portent sur la compréhension des mécanismes de survenue des lésions et sur leur prévention. Lorsque les questions portent sur des idées de solutions, elles doivent être en lien avec les facteurs de risque de lésions identifiés (l'activité) et avec leurs déterminants (le cadre de travail).

Il importe de considérer l'outil *Pistes de réflexion* comme un document d'accompagnement pour interpréter les différentes situations et non comme une fin en soi. Ainsi, les élèves peuvent proposer des réponses inédites pouvant être considérées comme bonnes selon le contexte décrit et le jugement professionnel de l'enseignante ou de l'enseignant.

L'important dans ce travail de réflexion est d'amener les élèves à prendre conscience qu'il est possible d'être à risque de se blesser ou de subir une blessure mineure ou majeure en stage et de les outiller pour qu'ils sachent comment réagir dans le futur afin de mieux protéger leur santé.

*Modèle de compréhension des situations de travail centré sur la personne
et son activité de travail, tiré du document
Santé et sécurité au travail. Notions et concepts utiles à l'enseignant de la FMS.*



L'intention de ces activités est de sensibiliser les élèves aux liens possibles entre certains malaises ou certaines douleurs et des caractéristiques de l'environnement de travail pouvant, avec le temps, occasionner des troubles de la santé plus importants. Le travail réalisé en équipe générera des discussions entre les élèves qui seront reprises et animées en collectif par l'enseignante ou l'enseignant. Ces derniers auront un rôle d'influence auprès des élèves en ayant pour objectif clair qu'ils développent des compétences relatives à la SST à utiliser tant en stage que sur le marché du travail.

Alexandre, commis à la réception chez Canadian Tire

CORRIGÉ

Situation no 1

Alexandre est commis à la réception chez Canadian Tire. Hier, son patron lui a demandé de vider le camion qui est arrivé en retard au magasin. Comme il ne lui restait pas beaucoup de temps, Alexandre a vidé rapidement le camion sans aide. Autour de lui, on pouvait apercevoir un encombrement de boîtes; tout à coup, il a trébuché et s'est blessé gravement à la cheville. Résultat, fracture à la cheville. Il se retrouve avec un plâtre pour une durée de six semaines.

Nomme des éléments qui pourraient avoir contribué à sa blessure?

Voici des **déterminants** de l'activité qui peuvent être identifiés :

- ✓ *Camion est arrivé en retard pour telle ou telle raison... (ex : mauvaise communication avec le fournisseur, problèmes avec le système informatique de gestion des arrivages, ...)*
- ✓ *Manque de temps dû à toute raison (on lui demandait de faire une autre tâche, un autre camion attendait, le stock devait être déchargé avant les heures d'ouverture à la clientèle, etc.).*
- ✓ *Sans aide pour décharger le camion.*
- ✓ *Encombrement de boîtes dû à diverses circonstances (manque de temps, manque d'aide pour défaire les boîtes, pas d'outils pour défaire les boîtes au fur et à mesure...) ou mauvaise configuration du poste de travail (manque d'espace, compacteur à déchet trop loin).*

Il souffre d'une fracture, imagine une situation plus grave. Qu'est-ce qui aurait pu arriver à Alexandre?

Voici d'autres **conséquences** de l'activité qui auraient pu survenir :

- ✓ *Fracture à la tête, fracture ouverte à la jambe, blessure à la colonne vertébrale...*

Quelles sont les **conséquences** de cette blessure sur sa vie?

- ✓ *Perte de mobilité à cause du plâtre, affectant les déplacements, les activités de loisirs, les activités scolaires et les activités de travail.*
- ✓ *(Ex : ne peut plus aller en stage, ne peut pas pratiquer de sport, etc.).*
- ✓ *Perte d'avantages (ex : l'absence pourrait compromettre l'obtention du certificat, pourrait l'empêcher d'être choisi dans une équipe de sport...)*
- ✓ *Conséquences sociales : réduction des rencontres sociales, diminution de l'estime de soi liée à l'image corporelle.*

Quelles sont les **pistes à suggérer** à Alexandre afin qu'une situation semblable ne se reproduise plus?

(À mettre en lien avec les déterminants identifiés.)

- ✓ *Demander de l'aide.*
- ✓ *Avoir plus de temps pour décharger le camion (donc régler le problème à l'origine du retard du camion).*
- ✓ *Suggérer à l'entreprise*
 - *de ne pas laisser un encombrement de boîtes dans l'environnement immédiat de travail,*
 - *de fournir les outils nécessaires pour défaire les boîtes au fur et à mesure et de donner la formation pour le faire,*
 - *d'aménager l'espace de façon à faciliter le recyclage des boîtes au fur et à mesure (mettre le bac de recyclage ou le compacteur à carton proche),*
 - *de disposer d'espace pour y mettre les boîtes temporairement (espace de transit, espace tampon).*

Josiane, commis de vente chez Zellers

CORRIGÉ

Situation no 2

Josiane est commis de vente chez Zellers. Elle travaille debout presque toute la journée, elle s'occupe d'étaler les produits sur les étagères. Elle remarque que depuis qu'elle fait ce genre de travail, elle a des douleurs au dos. Durant la journée, elle ne ressent pas trop la douleur, mais en soirée c'est très intense.

Qu'est-ce que Josiane pourrait faire par rapport à son travail pour éviter que ses maux de dos ne s'aggravent?

- ✓ *Voir avec son employeur la possibilité d'effectuer certaines tâches assise ou assis debout (avec un tabouret ou un appui-fesses).*
- ✓ *Demander d'avoir accès à un siège à proximité pour pouvoir l'utiliser lors de moments d'accalmie ou pour prendre des micro pauses à l'occasion.*
- ✓ *Évaluer avec son superviseur la possibilité d'être affectée à des tâches diversifiées ce qui lui permettrait de changer régulièrement de position.*
- ✓ *Alterner ses tâches, de manière à changer pour des positions tantôt plus statiques (debout sur place) tantôt plus dynamiques (debout en déplacement).*
- ✓ *Lors de sa pause, prendre le temps de s'asseoir pour reposer son dos.*

Quelles mesures son employeur pourrait-il mettre en place pour améliorer la situation de Josiane?

- ✓ *L'employeur est soucieux du malaise de Josiane et l'informe que dorénavant sa superviseur s'assurera de lui donner d'autres tâches de manière à varier sa position de travail.*
- ✓ *Il lui permettra également de faire certaines tâches moins mobiles en position assise (poste assis pour plier par exemple).*

Guillaume, commis de quincaillerie chez BMR

CORRIGÉ

Situation no 3

Guillaume est jeune et en santé. Il a une bonne constitution physique. Dans son milieu de travail, il est le seul jeune, les autres commis ont 40 ans et plus et il y a deux filles dans l'équipe. C'est souvent à lui qu'on demande le travail physique plus exigeant. Guillaume ne refuse jamais de rendre service et se sent même flatté qu'on le sollicite. Il ne veut pas déplaire, il accepte volontiers d'aider tout le monde.

Quels sont les **facteurs de risque** présents qui pourraient avoir un impact sur la santé de Guillaume?

- ✓ *Avec le temps, il peut développer des problèmes musculo-squelettiques (bursite, tendinite, entorse, maux de dos, etc.).*
- ✓ *Il peut se blesser au dos ou à un autre membre.*

Que peut-on conseiller à Guillaume afin qu'il se protège d'éventuels problèmes de santé?

Il peut agir sur les **déterminants** de son cadre de travail qui augmentent les facteurs de risque, donc :

- ✓ *Il pourrait se faire aider des autres employés pour ne pas faire seul le travail physique exigeant.*
- ✓ *Il pourrait demander à des collègues qui ont beaucoup d'expérience des trucs pour manutentionner la marchandise. Souvent, les travailleurs très expérimentés ont développé des trucs pour travailler en réduisant les efforts (ex. : s'aider en utilisant les caractéristiques de la marchandise, se placer de telle façon par rapport à la marchandise, réduire la distance entre son corps et la marchandise, réduire le*

parcours entre la prise et le dépôt, rechercher un mouvement fluide, etc.).

- ✓ On peut lui conseiller d'essayer de lever les boîtes de différentes façons afin d'en trouver une qui lui apparaisse plus facile et qu'il soit à l'aise dans ses mouvements lorsqu'il exécute un travail exigeant de l'effort physique.

Pour cette mise en situation, l'enseignant pourrait se référer au portail sur la manutention développée à l'IRSSST : www.irsst.qc.ca/manutention. Entre autres, on y trouve une section sur la formation à la manutention, sous la rubrique « intervenir ».

Alexandra, commis aux services à la clientèle chez Sears

CORRIGÉ

Situation no 4

Alexandra est commis aux services à la clientèle chez Sears. Elle fournit de l'information verbale aux clientes et clients dans la majeure partie de ses tâches de travail. Il lui arrive de temps en temps de devoir répondre à des clients qui s'expriment d'une façon agressive. Elle a remarqué que cette situation arrive plus souvent lorsqu'il y a beaucoup de clients dans le magasin. Alexandra vit ce genre de situation assez difficilement. Elle a commencé à avoir des problèmes de sommeil et d'appétit, elle a même failli pleurer lorsqu'un client a haussé la voix pour obtenir son remboursement. Elle ne cesse de penser à la situation, elle est très stressée.

Selon toi, quelles circonstances peuvent rendre des clients mécontents? (déterminants du cadre de travail)

- ✓ Lorsque les clients attendent.
- ✓ Lorsqu'il y a beaucoup de monde.
- ✓ Lorsqu'il y a peu de personnel.
- ✓ Lorsque la signalisation ou les informations sont incomplètes ou ne sont pas claires.

Qu'est-ce qu'Alexandra peut faire dans une telle situation?

- ✓ Elle garde son calme, elle prend de bonnes respirations pour gérer son stress.
- ✓ Elle demande de l'aide.

Qu'est-ce que son employeur pourrait faire pour éviter que surviennent des incidents de la sorte?

- ✓ Agir sur les causes des insatisfactions de la clientèle (les déterminants).
- ✓ Lors de certaines périodes plus achalandées, le patron pourrait ajouter du personnel supplémentaire aux services à la clientèle.
- ✓ Il pourrait offrir des cours à son personnel sur les agressions psychologiques.

Joël , manutentionnaire en centre de distribution

CORRIGÉ

Situation no 5

Joël est manutentionnaire dans un centre de distribution. Chaque jour, il effectue la vérification de la marchandise. Il doit ouvrir des boîtes en se servant d'un couteau à lame rétractable, outil très coupant. L'autre jour, il y avait une montagne de boîtes et en ouvrant sa dernière boîte, il s'est coupé. Il a saigné abondamment, son employeur l'a envoyé à la clinique. Le lendemain, on apprenait qu'en se coupant, Joël s'était sectionné un ligament de la main. Il est maintenant en congé pour plusieurs semaines, car il ne peut pas se servir de sa main.

Quels sont les **déterminants** dont il faut tenir compte en lien avec cet accident? Réponds par oui ou non.

- ✓ Formation en santé et sécurité : **OUI** (connaître l'outil, ses risques, la façon de l'utiliser, ce qu'il

ne faut pas faire)

- ✓ *Charge de travail : OUI (travail sous contrainte temporelle = plus de chance de faire un faux mouvement).*
- ✓ *Contenants : OUI (Emballage très difficile à couper, contenants qui manquent de « tenue », contenant qui doit être coupé à de nombreux endroits...)*
- ✓ *Entretien de l'équipement : OUI (lame non aiguisée = plus de risque de coupure, car on doit déployer plus d'effort ce qui augmente les risques de se couper si on passe tout droit).*

Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour éviter cette blessure?

Agir sur des **déterminants**, tels que:

- ✓ *L'organisation du travail : se répartir la tâche entre plusieurs travailleurs, étaler cette tâche dans le temps (ex : l'entrecouper avec d'autres tâches moins exigeantes physiquement).*
- ✓ *Les dispositifs techniques : s'assurer d'avoir un outil en excellent état; si la lame ne coupe pas, en parler à son superviseur ou changer la lame.*

Développer des savoir-faire adaptés :

- ✓ *Développer une façon d'utiliser le couteau à lame rétractable de manière sécuritaire et confortable : demander conseil à des collègues expérimentés, essayer différentes manières et trouver une façon de faire confortable.*

Louis, manœuvre en fabrication de produits métalliques

CORRIGÉ

Situation no 6

Louis est manœuvre en fabrication de produits métalliques dans un atelier d'usinage. Il a l'habitude de laver des pièces avec des solvants. En temps normal, il met ses lunettes de protection; aujourd'hui, la lampe était brisée et il avait du mal à voir la petite pièce. La qualité est très importante pour son patron et Louis ne veut pas se faire réprimander si la pièce n'est pas bien lavée. Il a retiré ses lunettes. Malheureusement, il a reçu une goutte de solvant dans un œil. C'était très douloureux, le secouriste de son milieu de travail s'est occupé de lui et on l'a accompagné à la clinique. Il a été chanceux : son œil ne gardera pas de séquelles, par contre Louis devra revoir le médecin pour des visites de contrôle.

Décris tous les **déterminants** qui ont pu contribuer à la venue de cette situation?

L'utilisation des lunettes de protection peut diminuer l'acuité visuelle nécessaire à la perception des détails. Dans cette situation, les exigences de qualité semblent très élevées. Tous les éléments qui sont en lien avec l'acuité visuelle ou les exigences de qualité peuvent être en cause dans cette situation.

- ✓ *Éclairage général : s'assurer d'avoir un bon niveau de luminosité dans l'atelier.*
- ✓ *Éclairage d'appoint : avoir un éclairage d'appoint bien placé et d'une intensité suffisante pour bien percevoir les détails.*
- ✓ *Distance œil – objet : rapprocher les objets qui doivent être inspectés dans le détail, augmenter la hauteur du plan de travail.*
- ✓ *Perception des détails : fournir des équipements pour mieux discriminer les détails (ex. : loupe).*
- ✓ *Interférences visuelles : réduire les surfaces qui créent de l'éblouissement ou des reflets à proximité des objets à inspecter.*
- ✓ *Exigences de qualité : donner une formation sur les critères de qualité à respecter; fournir des trucs pour l'inspection des pièces, par exemple: inspection qui utilise d'autres sens que la vue (inspection tactile), réduction de la pression liée à la vitesse.*

Suggère des **pistes de solution** à ce milieu de travail?

- ✓ *S'assurer que l'équipement est en bon état.*
- ✓ *Informar le patron ou le superviseur des bris de l'équipement.*

Mélanie, aide-coiffeuse

CORRIGÉ

Situation no 7

Par un matin d'hiver enneigé, Mélanie entre au salon de coiffure où elle travaille. En s'apprêtant à enlever son manteau, elle glisse, tombe et se fracture le coccyx. Sur le plancher, il y avait de l'eau.

Comment aurait-on pu éviter cet accident?

- ✓ *Si le plancher avait été sec, Mélanie n'aurait probablement pas glissé et n'aurait pas eu de fracture.*

Quelles **suggestions** peut-on faire au patron de ce salon de coiffure?

- ✓ *Prévoir des mécanismes pour éviter que les surfaces de plancher soient mouillées, tels que: (voir liste plus bas).*
- ✓ *Demander à un employé d'avoir dans sa tâche la vérification de l'eau sur le plancher.*
- ✓ *Prévoir un espace pour enlever les bottes à l'entrée.*
- ✓ *Mettre des couvre-chaussures à la disposition des clients.*
- ✓ *Mettre un tapis absorbant à l'entrée.*

Simon, commis de quincaillerie

CORRIGÉ

Situation no 8

Simon occupe un emploi chez Rona; il décharge des produits arrivés en camion et les place aux endroits prévus. Pour faire ce travail, il utilise le diable et empile plusieurs boîtes les unes par-dessus les autres. À un moment donné, pour finir plus vite, il en met trop sur le diable, car son patron lui a donné trois autres tâches à faire.

Décris ce qui peut arriver à Simon en termes de risques pour sa santé? (**Conséquences** en termes de SST)

- ✓ *Il peut arriver un accident avec le chariot (collision avec une autre personne, boîtes qui tombent, il s'enfarge et se blesse (entorse, foulure...)).*
- ✓ *Simon peut se blesser à cause de la rapidité d'exécution, (faux mouvement, torsion du dos).*
- ✓ *Il peut vivre une situation de stress liée au travail : travail sous pression, car son patron lui a demandé trois autres tâches à faire.*
- ✓ *Il peut à la longue développer des symptômes musculo-squelettiques (douleur au dos) qui lui occasionneront de la douleur et une perte de qualité de vie.*

Qu'est-ce que l'employeur devrait faire pour éviter qu'un accident arrive à Simon ou à un autre employé?

Agir sur des déterminants du cadre de travail, tels que les suivants :

- ✓ *Mieux organiser l'horaire et le partage des tâches entre les employés.*
- ✓ *Fournir des équipements plus adéquats.*
- ✓ *Donner de la formation à l'utilisation de l'équipement.*

Émilie, préposée dans un casse-croûte

CORRIGÉ

Situation no 9

Émilie travaille dans un casse-croûte, elle a comme principale tâche de faire frire les pommes de terre. Un jour, en allant chercher des pommes de terre dans le frigo qui est situé à l'arrière de la cuisine, elle a glissé, est tombée et s'est foulé la cheville.

Explique comment on aurait pu éviter cette chute?

Il faut rechercher la(les) cause(s) de la chute, soit les **déterminants** du cadre de travail, afin de proposer des **solutions** sur toutes les causes en jeu. Voici quelques déterminants qui pourraient être en cause.

- ✓ *Plancher mouillé ou huileux.*
- ✓ *Encombrement du plancher : présence d'objets ou de débris au sol.*
- ✓ *Sol inégal : craque dans le plancher, dénivélé.*
- ✓ *Changement de surface de plancher (jonction entre tapis et plancher lisse).*
- ✓ *Chaussures inadéquates (ex. : talon haut).*
- ✓ *Exigences de rapidité.*

Que faut-il suggérer au patron pour éviter que cette situation se reproduise à nouveau?

- ✓ *L'employeur devrait surveiller fréquemment la surface de son plancher de la cuisine.*
- ✓ *Le réfrigérateur à proximité, évite des déplacements et moins de risque d'accident.*

Antoine, commis au comptoir des fromages dans une charcuterie

CORRIGÉ

Situation no 10

Antoine débute un emploi comme commis au comptoir des fromages dans une charcuterie. On lui a indiqué que la plus grande partie de son temps serait consacrée à couper les fromages, à les emballer et à les placer dans les comptoirs. Son défi est d'être à l'aise avec les couteaux même si son patron ne lui a fait qu'une démonstration rapide. Vous devinez la suite : après quelques jours de travail, Antoine s'est coupé à un doigt. Tout est arrivé tellement vite.

Comment aurait-on pu éviter cette situation?

- ✓ *Laisser plus de temps à Antoine pour apprendre à utiliser les couteaux (apprentissage).*
- ✓ *Au début, offrir des tâches qui exigent moins de technique et les proposer graduellement au jour le jour.*
- ✓ *S'assurer d'offrir une supervision adéquate, ne pas laisser le stagiaire seul.*
- ✓ *Fournir des ressources appropriées en fonction du niveau d'apprentissage (temps, espace, pratique, aide).*

Quelles sont les propositions à suggérer à l'entreprise?

Formation : offrir un cours de santé et de sécurité aux nouveaux employés, donner de la formation sur les techniques de coupe et le choix du bon couteau, mais aussi sur l'entretien du couteau (aiguillage, affilage)

- ✓ *Parrainage : jumeler à Antoine un travailleur d'expérience pour montrer au nouvel employé à utiliser les couteaux.*
- ✓ *Supervision : vérifier souvent le travail de l'apprenti et donner de la rétroaction. Rester présent ou facile à joindre si l'apprenti a des questions.*
- ✓ *Exigences et tâches : s'assurer d'une progression de l'apprentissage, laisser plus de temps aux nouveaux employés pour apprendre le maniement des couteaux.*
- ✓ *Dispositifs techniques : fournir l'outil approprié (un couteau adéquat), s'assurer que l'outil est en bon état (aiguillage et affilage).*
- ✓ *Aménagement du poste : plan de travail adéquat (hauteur, profondeur, espace de travail).*

Stéphane, préposé au polissage dans une entreprise de produits métalliques

CORRIGÉ

Situation no 11

Stéphane travaille depuis quelques semaines dans une entreprise qui fabrique des produits métalliques. Il doit polir des pièces en utilisant du décapant, produit considéré dangereux dans la liste fournie par son employeur. Chaque jour, il utilise ce produit. Un matin, il s'est senti mal après avoir utilisé le décapant pour accomplir sa tâche. Il a eu des nausées et des maux de tête qui ont duré toute la journée.

Qu'est-ce que son patron aurait dû lui dire à propos de ce produit avant de lui permettre de l'utiliser?

- ✓ *Avant l'utilisation, son patron aurait dû lui expliquer les caractéristiques de ce produit, les dangers reliés à l'utilisation du produit et les précautions à prendre.*
- ✓ *Il aurait dû s'assurer que Stéphane suive une formation sur le système de signalisation SIMDUT (codes des produits dangereux)*

Quand on travaille avec des produits, que doit-on connaître?

- ✓ *Les risques d'intoxication, d'effets toxiques, d'infection, d'allergies.*
- ✓ *Ce qu'est une intoxication, ce qu'est un produit toxique, quels genres de réaction on peut avoir si on l'utilise de façon inadéquate.*

Quels sont les moyens de prévention à suggérer à ce milieu de travail?

Agir sur des déterminants en cause, tels que :

- ✓ *Meilleure ventilation du lieu de travail (en général dans l'atelier et ventilation supplémentaire au poste ex. : hotte).*
- ✓ *Équipement de protection individuelle en bon état (masque respiratoire).*
- ✓ *Formation sur les produits dangereux, y compris le système SIMDUT.*

Érika travaille dans un salon de coiffure. Elle effectue des shampooings à répétition plusieurs fois par jour. Depuis qu'elle occupe cet emploi, elle réalise qu'elle a des maux de dos qu'elle n'avait pas avant de travailler en coiffure.

Qu'est-ce qui pourrait expliquer ses maux de dos?

Les **facteurs de risque** suivants :

- ✓ *Posture : maintenir une position longtemps sans bouger (ex. : debout sur place); adopter des postures inconfortables (rester les bras dans les airs, travailler penchée ou accroupie, etc.)*
- ✓ *Mouvements : faire des mouvements de grande amplitude ou fréquents sollicitant le dos (se pencher, se tourner).*
- ✓ *Efforts soutenus : forcer sur des outils ou des équipements, forcer pour assurer la préhension, appliquer de la force pour tenir quelque chose, ex. : la tête d'une cliente.*
- ✓ *Répétition : faire toujours les mêmes gestes à répétition rapide durant des périodes assez soutenues.*

Qu'est-ce qui diminuerait la charge de travail?

On pourrait agir sur :

- ✓ *Organisation du travail (ex. : faire moins de shampooings dans une journée, alterner avec d'autres tâches pour changer de position).*
- ✓ *Aménagement du poste : hauteur et disposition des lavabos.*
- ✓ *Tâches et exigences : vitesse exigée, quantité de clients à faire en même temps.*
- ✓ *Environnement social : attentes et demandes des collègues.*

Quels sont les moyens à la portée d'Érika?

- ✓ *Demander à une ou un collègue de travail de lui donner des trucs pour mieux se positionner au lavabo afin qu'elle essaie une autre position ou une autre façon de faire.*
- ✓ *Essayer différentes façons de se placer par rapport aux clientes afin de trouver sa position de confort.*
- ✓ *Parler avec sa patronne ou son patron afin d'examiner la possibilité d'organiser le travail autrement (alternance des tâches, partage des tâches...).*

Laurence, aide-cuisinière dans un centre pour personnes âgées

CORRIGÉ

Situation no 13

Laurence travaille depuis quelques jours dans un centre d'hébergement pour les personnes âgées. Elle travaille en collaboration avec le chef cuisinier qui lui donne ses consignes de travail. Il est exigeant envers ses employés pour la qualité et le rythme de travail, mais il utilise l'humour dans ses relations avec ses employés. La semaine dernière, Laurence a passé la journée à se couper en faisant ses tâches de travail. Laurence fige devant un couteau et perd tous ses moyens.

Quand on travaille avec un couteau, quels sont les risques pour la santé?

- ✓ *Risques de coupure.*
- ✓ *Risques de troubles musculo-squelettiques liés à la prise du couteau et au maintien de la posture statique : symptômes de douleur ou inconfort aux épaules, poignets, coudes et maux de dos.*

Que pourrait faire Laurence dans une telle situation pour éviter les coupures?

- ✓ *Elle devrait en parler à son patron, lui demander de lui donner des trucs pour éviter de se couper; elle pourrait demander d'avoir la possibilité de s'exercer et qu'il accepte une augmentation graduelle de la vitesse de travail.*
- ✓ *Elle pourrait poser des questions sur les types de couteaux, sur leur entretien et sur les techniques de coupe.*

Quels conseils faudrait-il transmettre au chef afin qu'une telle situation ne se reproduise plus dans sa cuisine?

- ✓ *Grader l'apprentissage : qualité, vitesse, quantité*
- ✓ *Fournir un couteau adéquat; s'assurer qu'il est en bon état, qu'il coupe bien...*

Maéli, préposée aux écuries

CORRIGÉ

Situation no 14

Maéli travaille comme préposée dans une écurie. Elle dispense des soins aux chevaux et nettoie l'écurie. Pendant qu'elle était occupée à nettoyer une stalle, sa patronne s'est adressée à elle en lui demandant de laisser cette tâche pour aller préparer rapidement un cheval pour un entraînement. Maéli a couru à la stalle, a sorti l'équipement, s'est enfoncée dans la selle, est tombée et a fait peur au cheval qui lui a donné un coup de sabot sur la tête. Quand sa collègue est arrivée sur les lieux, Maéli était un peu étourdie, mais ne présentait pas de fracture apparente.

Qu'est-ce qui pourrait expliquer cette chute?

Les déterminants suivants semblent être en cause dans cette situation :

- ✓ *Les exigences de travail : urgence de la situation.*
- ✓ *L'encombrement de l'aire de travail.*
- ✓ *L'interruption du travail.*
- ✓ *Sans doute aussi l'aménagement de l'espace (disposition des stalles, entreposage des équipements...).*

Quels sont les **facteurs de risque** associés à cette situation?

- ✓ Foulure, entorse, commotion cérébrale.
- ✓ Travail sous pression de temps.
- ✓ Déplacement dans un corridor encombré.
- ✓ Peut-être aussi : travail en solitaire.

Quelles mesures de prévention doit-on suggérer à ce milieu de travail?

Agir sur les **déterminants** tels que :

- ✓ *Organisation du travail : partage des tâches, meilleure planification des horaires.*
- ✓ *Environnement physique : aménagement, entreposage du matériel, disposition des stalles, espace pour préparer les chevaux.*
- ✓ *Environnement social : offrir l'aide d'une autre personne quand il faut rapidement seller un cheval.*

Julien, aide-cuisinier dans un restaurant CORRIGÉ

Situation no 15

Julien travaille depuis plusieurs mois dans un restaurant. Durant une journée de travail, la majeure partie du temps, il apprête des denrées alimentaires; le reste du temps, il exécute des préparations pour des mets de base. Il est souvent debout et travaille devant un comptoir. Depuis quelques semaines, il se plaint de maux à l'épaule. La douleur descend jusqu'au coude.

Peut-on attribuer sa douleur à son poste de travail? Si oui, pourquoi?

- ✓ *Il se peut que le comptoir ne soit pas à la bonne hauteur en considérant la grandeur de Julien.*
- ✓ *Il se peut que Julien soit dans une situation où il doit travailler à bout de bras (ex. : s'il y a un obstacle ou une butée entre la personne et la surface de travail de découpe des aliments).*

Peut-on attribuer sa douleur aux gestes qu'il exécute? Si oui, pourquoi?

- ✓ *Si Julien fait des mouvements répétitifs de façon prolongée, cela peut provoquer des douleurs.*
- ✓ *S'il utilise un couteau mal aiguisé, non affilé ou s'il doit peser plus fort pour bien couper, ces façons de faire, à la longue, peuvent occasionner des douleurs.*
- ✓ *Il se peut que la prise du couteau ne soit pas idéale.*

Quels sont les **facteurs de risque de lésion** liés à cette situation?

- ✓ *Effort sur l'outil (couteau).*
- ✓ *Posture de l'épaule, du bras.*
- ✓ *Répétition.*
- ✓ *Travail statique (sur place sans bouger).*

Quels sont les **moyens de prévention** à suggérer à Julien?

Agir sur des **déterminants** tels que :

- ✓ *Choisir le bon couteau (s'il a le choix).*
- ✓ *Agir sur l'état de son couteau : aiguiser et affiler son couteau plus souvent.*
- ✓ *Demander des trucs à des collègues: prise du couteau, techniques de coupe, entretien de la lame.*
- ✓ *Aménager son poste pour « se rapprocher de son profit » (éviter de couper à bout de bras.*
- ✓ *Si la hauteur du poste lui semble en cause, en parler à son patron pour voir s'il y aurait la possibilité d'adapter le poste.*

Philippe, préposé à la marchandise dans un commerce

CORRIGÉ

Situation no 16

Philippe est préposé à la marchandise chez Pharmaprix. Son supérieur lui demande de nettoyer une étagère ayant plusieurs tablettes. Il doit enlever les produits, laver les tablettes et remettre les produits dans le bon ordre sur les tablettes. Pour ce faire, il utilise un escabeau avec un sceau et un chiffon. Il exécute cette tâche avec un collègue de travail. En montant dans l'escabeau avec son sceau dans les mains, Philippe perd l'équilibre, manque trois marches et s'effondre par terre. Il n'est plus capable de se tenir sur son pied. Le lendemain, on apprend qu'il s'est foulé la cheville.

Comment Philippe aurait-il pu éviter cette chute?

- ✓ *Il aurait pu demander à son collègue de lui donner le sceau une fois rendu en haut de l'escabeau.*
- ✓ *Est-ce que Philippe est à l'aise dans un escabeau? Il aurait pu demander à son collègue de monter dans l'escabeau et l'assister pour faire le reste du travail.*

Pour éviter qu'une telle situation se répète, que peut-on suggérer au milieu de travail?

Agir sur les **déterminants**, tels que :

- ✓ *Offrir une formation sur la santé et sécurité au travail, notamment sur l'utilisation de l'escabeau.*
- ✓ *Avant de confier cette tâche à Philippe, le supérieur s'assure qu'il est à l'aise de monter dans un escabeau.*
- ✓ *Évaluer si d'autres facteurs ont pu être en cause et s'assurer de ne pas reproduire ces situations (ex. : plancher mouillé, plancher inégal, escabeau en mauvais état, escabeau inapproprié pour ce travail, etc.)*

Catherine, préposée aux animaux de compagnie

CORRIGÉ

Situation no 17

Catherine travaille dans une animalerie. Elle effectue l'entretien des chiens, des chats ou des autres petits mammifères. Elle s'occupe de l'entretien des cages, des enclos ou des autres lieux d'hébergement des animaux. Elle occupe ce poste depuis un an et demi. Elle a remarqué qu'elle tousse souvent lorsqu'elle est en présence des animaux. Il lui est arrivé d'éprouver des sensations de difficulté respiratoire. Avant d'occuper ce poste, elle ne présentait pas ces problèmes de santé.

Qu'est-ce qui pourrait expliquer les problèmes de santé de Catherine?

- ✓ *Catherine est probablement allergique aux animaux, elle devrait consulter un médecin.*

Quelles sont les pistes à suggérer à l'employeur pour ne pas aggraver les problèmes de santé de Catherine?

- ✓ *Son patron peut lui donner d'autres tâches où elle n'est pas en contact avec les animaux.*
- ✓ *Utiliser des vêtements protecteurs comme des gants, des masques chirurgicaux, des sarraus, des couvre-chaussures, etc., à porter seulement dans les locaux où des animaux sont présents.*
- ✓ *Se laver régulièrement les mains.*
- ✓ *Améliorer le système de ventilation et utiliser des systèmes spéciaux de filtration des cages.*
- ✓ *Offrir de la formation indiquant les aires et les tâches comportant des risques (ex. : présence élevée d'allergènes) et des trucs pour réduire l'exposition aux allergènes lors de l'accomplissement des tâches, notamment lors de la manipulation des animaux.*

William est aide-boucher dans un marché d'alimentation. Il prépare des viandes et des produits de boucherie. Il utilise fréquemment un couteau pour faire son travail. Depuis un certain temps, il ressent de la douleur au bras qui fait les mouvements de coupe. Il ne sait pas pourquoi il a mal, il n'a rien changé dans ses habitudes de travail.

Dans cette situation, de quels éléments doit-on tenir compte? Réponds par oui ou non?

- ✓ *Formation en santé et sécurité au travail (vérifier si William a reçu une formation en santé et sécurité au travail).*
- ✓ *Équipement (couteau).*
- ✓ *Environnement de travail.*
- ✓ *Trucs, façons de faire.*
- ✓ *Cadence, exigences de qualité attendue*
- ✓ *Supervision*
- ✓ *Stress, fatigue*

Qu'est-ce que William peut faire pour développer des trucs qui diminueraient ses douleurs?

- ✓ *Il peut demander à son patron ou à un collègue de lui montrer des trucs quand il utilise son couteau.*
- ✓ *Il peut demander à son patron de vérifier si le couteau est en bon état et de lui montrer comment faire l'entretien de sa lame de couteau.*
- ✓ *Il peut lui demander de lui expliquer les différentes sortes de couteaux et lesquels utiliser en fonction des produits à découper et des types de coupes à faire.*
- ✓ *Il pourrait alterner les tâches exécutées avec le couteau avec d'autres types de tâche (ex : placer les étales de viande, emballer, répondre aux clients, etc.) pour changer sa posture de travail.*
- ✓ *Il pourrait essayer différentes façons de se placer pour trouver sa position de confort*