

Une brigade SST au CISSS des Laurentides



Lisette Duval
lduval@asstsas.qc.ca

La fusion des établissements en CISSS a fait ressortir de grandes disparités autant au niveau des environnements de travail que des pratiques en SST, et ce, entre les nombreux services alimentaires d'un même territoire. Comment instaurer une culture de prévention harmonisée et efficace dans ce contexte ?

Pour y arriver, le CISSS des Laurentides a amorcé un projet pilote, celui d'une brigade de prévention affectée aux services alimentaires de 20 installations. Clin d'œil sur la démarche et ses réalisations !

Origine et objectifs du projet

En 2018, la Direction générale observe un taux d'assurance-salaire trop élevé et des accidents du travail trop nombreux dans trois directions. Elle en fait alors un enjeu organisationnel. Avec leurs partenaires syndicaux¹, les gestionnaires concernés forment un comité stratégique pour aborder ces enjeux prioritaires. Toutefois, comme les ressources sont limitées, les préventionnistes se retrouvent surtout dans les directions cliniques. Ainsi, l'évaluation des risques dans les services alimentaires des divers sites du CISSS est réalisée de façon sommaire et variable.

Devant ce constat, la Direction des services d'hôtellerie (DSH) propose un programme de prévention visant à développer une expertise interne de prise en charge de la SST, spécifique à ses services alimentaires. Le programme est présenté comme projet-pilote autofinancé d'un an, avec un budget de 150 000 \$².

Organisation fonctionnelle

Pour déterminer, mettre en place et réaliser les diverses activités du programme de prévention, une brigade SST propre aux services alimentaires est formée. Elle comprend

La brigade a un pouvoir de recommandation auprès du coordonnateur de la DSH et des gestionnaires.

une chef de brigade et quatre agents de suivi provenant des quatre secteurs du territoire des Laurentides. Ces agents sont des travailleurs réguliers des services alimentaires, choisis parmi les volontaires pour cet ambitieux projet. Les agents sont libérés deux ou trois jours par semaine. Ils visitent en alternance les sites de leur secteur pour accompagner et conseiller leurs collègues et les gestionnaires. Chaque semaine, ils tiennent une conférence téléphonique de 30 à 60 minutes pour faciliter la coordination régionale et discuter des tâches accomplies et celles à venir, mais aussi des bons coups réalisés. Cet échange permet de faire le pairage pour de la formation et préciser les disponibilités à la chef de brigade.

La brigade a un pouvoir de recommandation auprès du coordonnateur de la DSH et des gestionnaires. Les agents de suivi conservent leur lien avec leur gestionnaire de service.

Mandat de la brigade SST

Les agents de suivi sont des formateurs accrédités par l'ASSTSAS pour la formation Service alimentaire sécuritaire, prévenir les dangers. Ils exercent plusieurs fonctions.

- **Agir comme personne-ressource** en SST auprès des travailleurs et des gestionnaires

- **Connaître les dangers présents** dans les secteurs du service : entreposage, production, distribution, laverie

- **Maîtriser les postures** de travail sécuritaires

- **Favoriser la recherche** et l'évaluation de solutions avec les travailleurs et les gestionnaires

- **Réaliser des audits périodiques** du maintien d'un environnement sécuritaire dans chacune des installations

- **Préparer des requêtes** auprès des Services techniques et faire les suivis en lien avec la SST

- **Solliciter les préventionnistes** du CISSS lors de l'achat d'équipements, du réaménagement des espaces de travail, du développement d'outils en SST, de la production de capsules vidéo ou de besoins en matière de cadenassage

- **Assister les gestionnaires** dans l'analyse des causes et la recherche de mesures préventives/correctives à la suite d'un accident ou, encore, d'un incident

La priorisation et la cohésion hebdomadaires de toutes ces activités sont possibles grâce au rôle assumé par Sylvie Hanchay, chef de la brigade SST. Elle assure le lien tactique avec les agents de suivi, les gestionnaires des services alimentaires et le comité directeur. Il s'agit d'un rôle de soutien pour la réalisation du projet de prévention. Elle

Un suivi plus soutenu des agents permet de mieux comprendre les résistances et, éventuellement, de procéder aux ajustements requis.

coordonne la logistique requise par les agents de suivi pour leur permettre d'exécuter leur mandat. Elle collabore avec les gestionnaires et les agents de suivi pour déterminer des priorités de correction et recueille toutes les informations pour le suivi des actions.

Matrice régionale des risques pour la SST

Pour harmoniser l'évaluation et faire ressortir les enjeux communs, l'équipe de préventionnistes du CISSS, avec la collaboration de la brigade, a réalisé une matrice de risques pour chacune des 20 installations.

L'évaluation des risques s'est concentrée sur les espaces, les équipements, l'organisation du travail, la manutention, les parcours de livraison et les méthodes. Plus de 260 risques ont été circonscrits, pour lesquels diverses solutions

→ Au CHSLD Drapeau Deschambault, l'installation et le déplacement d'un bol de malxeur d'une capacité de 60 litres sont ardues. L'agente de suivi de ce site et les travailleurs de la production ont proposé aux Services techniques des modifications à un chariot. L'ajout d'une plate-forme sur le chariot permet d'installer le bol sur le malxeur sans le porter à bout de bras et sans effort (**photo 1**).

→ Ils ont aussi adapté une méthode de travail pour déplacer le bol vide vers le lave-chaudrons.

- Soulever le bol à deux personnes et le placer sur un autre chariot (**photo 2**)
- Déplacer le chariot, puis glisser le bol sur le comptoir et le basculer dans le lave-chaudrons (**photo 3**)



ont été proposées. En fonction de différents paramètres, comme la gravité liée au risque et la facilité de réalisation du projet, des solutions sont retenues à court, moyen et long terme pour chacun des sites.

Les mesures découlant des matrices de risques, combinées aux diverses activités de formation, au suivi des requêtes d'entretien et de réparation, au suivi des rapports d'accidents, à la sensibilisation des nouveaux employés, etc., forment les plans d'action en SST pour chacun des secteurs du territoire.

Constats en cours de route

Depuis le début du projet, les formateurs ont formé plus de 140 travailleurs, incluant leurs gestionnaires. La formation établit un langage commun qui facilite les échanges et améliore la compréhension du travail de chacun. De plus, elle a permis de recueillir des situations difficiles nommées par les travailleurs.

La présence régulière des agents de suivi dans les services alimentaires est bien accueillie par les collègues et les gestionnaires. Cette nouveauté demande tout de même une période d'adaptation pour tous. Les agents de suivi soulignent que les modifications concernant les méthodes de travail sont plus difficiles à implanter. Elles requièrent un partage d'informations et une association directe avec les personnes concernées, travailleurs et gestionnaires. Un suivi plus soutenu des agents permet de mieux comprendre les résistances et, éventuellement, de procéder aux ajustements requis.

Lorsque des situations demeurent difficiles ou qu'une recherche d'équipement (ex. : tire-chariot) est nécessaire, la brigade fait appel aux préventionnistes de l'établissement.

Suivi régulier

La coordination des services d'hôtellerie du CISSS des Laurentides a élaboré des indicateurs de suivi pour le projet de la brigade SST. En voici quelques-uns.

- **Le nombre de jours** sans accidents du travail
- **Le nombre de travailleurs et de gestionnaires** formés en Service alimentaire sécuritaire, prévenir les dangers
- **Le taux de réalisation des plans d'action** à court, moyen et long terme dans chaque installation
- **Les mesures de correction** mises en place en lien avec les matrices de risques
- **Le suivi des actions** implantées
- **Le nombre de suivis directs** auprès des travailleurs concernant les modifications des méthodes de travail
- **Les audits périodiques** des sites sur les équipements, l'environnement et les tâches
- **Le suivi des requêtes** auprès des Services techniques ou des approvisionnements

Un habillard est aussi présent dans tous les services. Les travailleurs y indiquent leurs besoins et leurs commentaires et y trouvent de l'information sur les actions mises en place.

Approche concrète

Cette démarche met en évidence l'engagement de la haute direction, des gestionnaires, du syndicat, des formateurs et des travailleurs des services alimentaires. Elle s'actualise avec des moyens précis où les résultats sont réels. Voilà une stratégie inspirante pour agir en prévention ! ■

RÉFÉRENCES

1. Il s'agit du syndicat des travailleuses et des travailleurs des Laurentides en santé et services sociaux (STLSSS/CSN).
2. Le projet a été reconduit en avril 2019.

ACTIONS À COURT TERME RÉALISÉES POUR CHACUNE DES 20 INSTALLATIONS

- Installer des douches oculaires et des trousseaux de premiers soins
- Réviser et mettre à jour les fiches d'information SIMDUT
- Rédiger et assurer le suivi des demandes de réquisition pour les réparations d'équipements (ex. : roulettes de chariots en mauvais état, lave-vaisselle qui coule, boyau trop court, freins absents, espaces de travail difficiles) et pour l'achat de petits équipements
- Favoriser la sécurité des machines par la rédaction des cahiers de procédures sur l'utilisation et le nettoyage d'équipements
- Réaménager et respecter la disposition et les hauteurs de rangement des denrées sèches dans les secteurs d'entreposage