




L'approche globale
Pour une prévention durable
Louise Bélanger, conseillère ASSTSAS
29 janvier 2019



Plan du webinaire

Plan du webinaire

- Quelques mots sur l'ASSTSAS
- Qui êtes-vous ?
- Objectifs du webinaire
- Historique des concepts de la prévention
- L'approche globale de la situation de travail
- Comment l'utiliser dans vos interventions
 - Identification des risques
 - Évaluation ergonomique de poste de travail
 - Enquête et analyse d'événement accidentel (EAEA)
 - Audit
- Questions
- Évaluation du webinaire

ASSTSAS

3

Quelques mots sur l'ASSTSAS

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS)

L'ASSTSAS – Ensemble en prévention

- L'ASSTSAS se consacre exclusivement à la **prévention** des accidents du travail et des maladies professionnelles
- Créée en 1979 en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST),
 - Elle est une association sectorielle **paritaire** financée à partir des cotisations CNESST des employeurs du secteur de la santé et des services sociaux
 - Elle est un organisme sans but lucratif qui offre des services de **formation, de conseil et d'assistance technique et de recherche et développement**
 - Ses services sont gratuits pour la plupart et accessibles par l'entremise d'une **demande paritaire**
 - Elle est composée de conseillers spécialisés en SST possédant une expertise de 40 ans en organisation de la prévention, en TMS, ergonomie, agressions, infections, santé psychologique, etc.
 - Cette organisation soutient des alliances avec de nombreux partenaires de la prévention

ASSTSAS

5



Qui êtes-vous ?

Sondage 1 - Dans quel milieu travaillez-vous ?

- CISSS, CIUSSS, Institut Universitaire
- CHSLD
- Résidence privée pour aînés (RPA), ressources intermédiaires (RI), communautés religieuses
- Services à domicile, services communautaires, économie sociale, aide domestique
- Centre de la Petite Enfance (CPE), garderies
- Autre

ASSTSAS

7

Sondage 2 - Quel poste occupez-vous ?

- Préventionniste (agent de gestion du personnel)
- Conseiller en ressources humaines
- Gestionnaire
- Représentant syndical
- Travailleur

ASSTSAS

8



Objectifs du webinaire

Objectifs

- Présenter le modèle de l'approche globale développé par l'ASSTSAS
- Donner des exemples de son utilisation concrète en prévention SST au sein du réseau
- Connaître les avantages de l'utilisation du modèle de l'approche globale en prévention SST

Historique des concepts de la prévention

Les croyances de jadis...

- Les accidents du travail sont liés à la nature des choses et des gens, à la malchance, à la colère d'une divinité...
 - On prie, on fait des sacrifices ou on invente des rituels
 - On développe nos habiletés
 - On trouve des moyens de protection



ASSTSAS

Images : Pixabay



12

Le concept de risque professionnel

- Est apparu avec l'industrialisation à la fin du XIX^e siècle
- L'Acte des manufactures : consacre que les risques du métier existent, mais sont connus et assumés par les travailleurs
- Vise surtout à protéger les plus vulnérables : les enfants
- En 1931 au Québec, 1^{re} loi pour le droit à l'indemnisation des victimes d'accidents du travail
- On parle alors de négligence, pas de prévention !



Image : Pixabay

13

ASSTSAS

À la veille de la LSST...

- Avant l'adoption de la LSST, les accidents du travail étaient attribués à
 - La nature humaine : les comportements à risques
 - Les conditions dangereuses : selon les normes et les règlements
- Moyens de prévention
 - Contrôler les comportements à risque
 - Responsabiliser les travailleurs à porter les équipements de protection individuelle (ÉPI)
 - Sévir en cas de non-respect des consignes
 - Contrôler les conditions dangereuses :
 - Faire respecter les normes et règlements



Image : Pixabay

14

ASSTSAS

La LSST - Une nouvelle façon de voir les risques professionnels

- En 1979, le Québec adopte la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)
- Objet de la loi : élimination à la source des dangers
- L'employeur doit **identifier, contrôler et éliminer les risques**
- Autres obligations et droits
 - **Obligations de l'employeur** : aménagement, équipement, identification des risques, EPI, formation, etc.
 - **Obligations du travailleur** : prendre les mesures pour protéger sa santé, ne pas mettre les autres en danger, participer à l'identification des risques, collaborer avec le CPSST, etc.
 - **Droits de l'employeur** : droit à des services de formation, information, conseils
 - **Droits des travailleurs** : conditions de travail saines, formation et information, premiers soins, droit de refus
- Création des associations sectorielles paritaires (ASP)

15

ASSTSAS

Pourquoi l'ASSTSAS a-t-elle développé un modèle ?

- Règlement en SST : exigences minimales réparties en une trentaine de sections (espaces clos, sécurité machines, qualité de l'air matières dangereuses, bruit, éclairage, etc.)
- Les organisations du secteur Affaires sociales diffèrent des usines, des chantiers, des commerces, etc.
- La majorité des accidents présents au sein du secteur Affaires sociales ne sont pas des risques normés
- Il y a apparence de sécurité du milieu de travail



Images : Pixabay



16

ASSTSAS

L'approche globale de la situation de travail

Qu'est-ce que l'approche globale de la situation de travail ?



- Modèle développé par l'ASSTSAS, inspiré des approches systémiques utilisées en ergonomie
- Décompose toute situation de travail en 6 éléments en interaction

Qu'est-ce que l'approche globale de la situation de travail ?



- Un ou des travailleurs
- Réalisent une tâche (impliquant ou non des clients)
- Dans un environnement précis (lieu, aménagement)
- Avec des équipements
- Dans un cadre temporel (durée déterminée, périodes de la journée ou de la semaine)
- Le tout géré (dans les conditions déterminées) par des pratiques organisationnelles

19

ASSTSAS

Éléments de la situation de travail



PERSONNES

- Le travailleur : ses caractéristiques, ses compétences
- Le client : ses émotions, son état de santé, ses caractéristiques personnelles, ses capacités
- Les autres personnes en présence: visiteurs, fournisseurs, etc.

TÂCHE



- Le travail physique : postures, gestes, mouvements
- Le travail mental et les exigences cognitives
- Le travail relationnel : charge émotionnelle et interpersonnelle
- Les méthodes de travail, l'enchaînement ou la séquence des opérations



ENVIRONNEMENT

- Le type d'endroit
 - Salle de bain, entrepôt du matériel stérile
- L'encombrement, la disposition des équipements
- Les distances
- La chaleur, le bruit, l'éclairage...

20

ASSTSAS

Éléments de la situation de travail



ÉQUIPEMENT

- Leurs caractéristiques, leur facilité d'utilisation
- Leur mode d'emploi et d'entretien
- La compatibilité des équipements, leur disponibilité, leur état, leur accessibilité

- La période de la journée : matin, soir, nuit, pause, sieste...
- La période de l'année
- Le nombre d'heures travaillées
- La durée prévue de la tâche par rapport au temps réel requis pour l'effectuer
- La cadence de travail et les délais



TEMPS



PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

- Les politiques, procédures et règlements internes
- Les traditions et rituels
- La structure de responsabilité et de prise de décision, l'encadrement
- Les objectifs, les plans de travail, les plans de soins
- Le plan d'action SST, les recommandations du CPSST

ASSTSAS

21

Interrelation entre les éléments



- Chaque situation de travail est unique
- Les relations entre les éléments peuvent être harmonieuses...
- ... ou déficientes

▪  = ACCIDENT

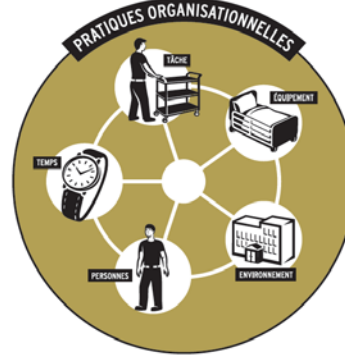
ASSTSAS

22

Des réalités distinctes ?

Préposé à l'entretien

Infirmière



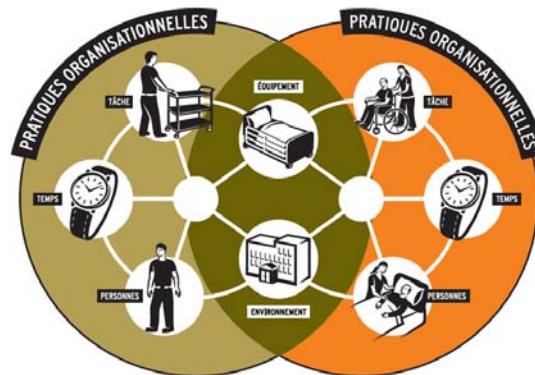
23

ASSTSAS

Pas vraiment

Préposée à l'entretien

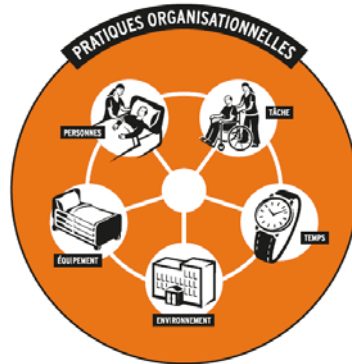
Infirmière



24

ASSTSAS

Prévenir à partir de l'approche globale



La prévention

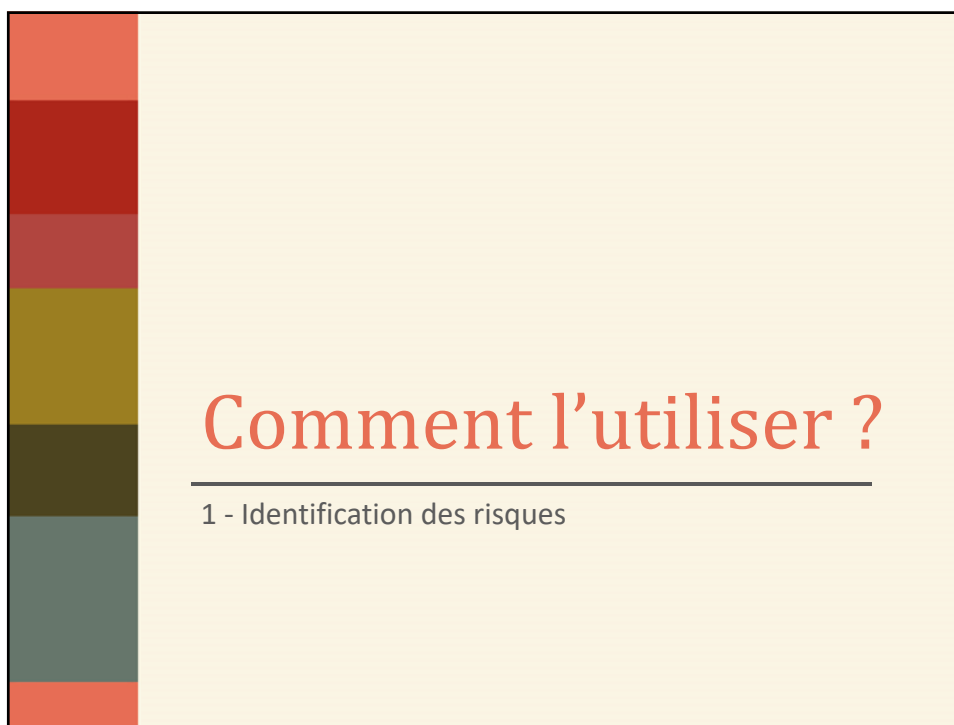
- Modifier les éléments déficients et agir sur les interrelations déficientes

25

À quoi sert le modèle ?

- Permet d'analyser de façon dynamique tous les éléments d'une situation de travail et leurs interrelations
- Éléments pris isolément qui peuvent sembler fonctionnels et adéquats, mais s'avèrent parfois incompatibles s'ils sont combinés
- La compatibilité des éléments détermine le niveau de sécurité des personnes au travail
- L'harmonisation des éléments de la situation de travail permet d'atteindre le but de la prévention : une sécurité optimale !

26



1- Identification des risques

- Utile dans le cadre d'une démarche préventive dans un secteur (ou matrice de risque du SMSST)
- Passe en revue chaque élément de la situation de travail
- Fait ressortir les risques associés et permet d'identifier les pistes de solution
- Questions à poser aux travailleurs
 - Qu'arriverait-il si... ?
 - Serait-il possible qu'un travailleur puisse... ?
 - Vous est-il déjà arrivé de... ?

ASSTSAS

29

Exemple : identification des risques pour une préposée aux bénéficiaires (PAB)

- Quels sont les éléments de la situation de travail du PAB ?
- Quels seraient les risques associés à chacun de ces éléments ?



Image extraite de la vidéo « Les réalités du métier- Préposé aux bénéficiaires » de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

ASSTSAS

30

Exemple : identification des risques pour une préposée aux bénéficiaires



Tâches réalisées

- Déplacements de clients
- Aide à l'alimentation
- Soins d'hygiène (prothèse dentaire, culotte, laver assis et au lavabo, brosse à cheveux)



Image extraite de la vidéo «Les réalités du métier- Préposé au bénéficiaires » de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
ASSTSAS

Risques associés

- Mobilisation de clients, efforts excessifs
- Postures contraignantes
- Contact avec liquides biologiques
- Morsure (en enlevant la prothèse dentaire)

31

Exemple : identification des risques pour une préposée aux bénéficiaires



Environnement

- Chambres de clients petites et encombrées
- Plancher de salle de bain mouillé
- Absence de climatisation

Risques associés

- Postures contraignantes
- Chute et glissade
- Coups de chaleur

32

ASSTSAS

Exemple : identification des risques pour une préposée aux bénéficiaires



Personnes

- Clients en perte d'autonomie
- Clients agressifs
- Patients contaminés (virus, bactéries)

Risques associés

- Mobilisation de clients, efforts excessifs
- Agressions
- Maladies infectieuses (grippe, gastro, etc.)

33

ASSTSAS

Exemple : identification des risques pour une préposée aux bénéficiaires



Temps


- Cadence élevée, peu de temps pour effectuer les tâches
- Temps supplémentaire obligatoire

Risques associés

- Détresse psychologique
- Épuisement professionnel

34

ASSTSAS



Exemple : identification des risques pour une préposée aux bénéficiaires

PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

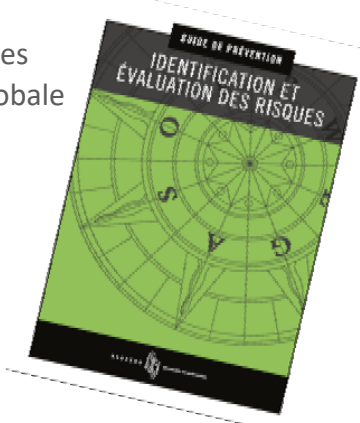
Pratiques organisationnelles	Risques associés
<ul style="list-style-type: none">▪ Absence de programme PDSB▪ Absence de programme d'inspection et d'entretien du matériel roulant▪ Pas d'accès au dossier médical pour les PAB : manque d'information sur les méthodes de déplacement prescrites▪ Manque de personnel, recours au temps supplémentaire obligatoire	<ul style="list-style-type: none">▪ Mobilisation de clients, efforts excessifs▪ Épuisement professionnel

ASSTSAS

35

Identification des risques

- L'ASSTSAS vous offre
 - Guide d'identification des risques
 - Grilles basées sur l'approche globale (outil C et outil F)
 - Formation locale de 3,5 h sur l'identification et l'évaluation des risques



www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/identification-des-risques-org

ASSTSAS

36



Comment l'utiliser ?

2— Évaluations ergonomiques

2— Évaluation ergonomique de poste de travail

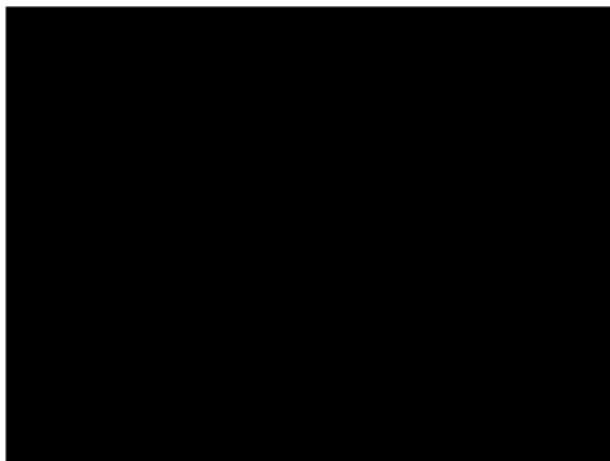
- Chaque élément de la situation de travail est passé en revue
- On recherche ce qui pourrait poser problème
- On trouve le risque associé
- Exerçons-nous ! Préparez vos crayons !

Élément de l'approche global	Ce que vous avez trouvé
Personnes	
Tâches	
Équipements	
Environnement	
Temps	
Pratiques organisationnelles	

38

ASSTSAS

Exemple : évaluation de poste au lave-vaisselle (services alimentaires)



39

ASSTSAS

Évaluation de poste au lave-vaisselle Qu'avez-vous trouvé ?

Élément de l'approche globale	Ce que vous avez trouvé
Personnes	
Tâches	
Équipements	

40

ASSTSAS

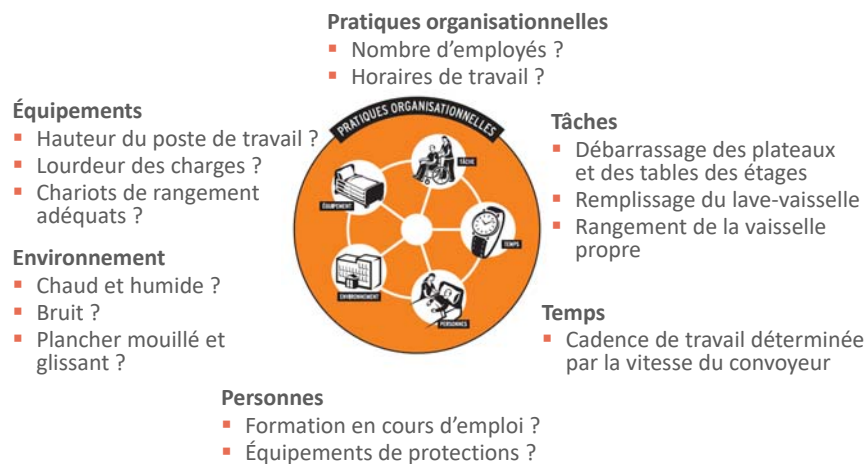
Évaluation de poste au lave-vaisselle Qu'avez-vous trouvé ?

Élément de l'approche globale	Ce que vous avez trouvé
Environnement	
Temps	
Pratiques organisationnelles	

41

ASSTSAS

Évaluation de poste à la laverie



42

ASSTSAS

2— Évaluation ergonomique de poste de travail

- L'ASSTSAS vous offre des guides et des grilles d'évaluation par secteurs
 - Évaluation de poste de travail à l'écran
 - Postes d'accueil
 - Imagerie médicale
 - Laboratoires
 - Services alimentaires
 - Etc.

www.asstsas.qc.ca/dossier-thematiques/ergonomie-amenagement-et-organisation-du-travail

ASSTSAS

43

Comment l'utiliser ?

3 — Enquête et analyse d'événement accidentel

3 — Enquête et analyse d'événement accidentel (EAEA)

- L'utilisation de l'approche globale structure la collecte de faits contributifs (séquence des faits)
- Correspond au qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Pourquoi ? (ou 5 W, soit Who? What? When? Where? Why?)
- Aide à identifier les causes immédiates et les mesures correctives à court terme
- Permet de remonter aux causes fondamentales (5 pourquoi) et d'élaborer des mesures préventives à plus long terme

45

ASSTSAS

Enquête et analyse d'événement accidentel (EAEA)

Comment utiliser les EAEA en prévention ?

- S'assurer que les gestionnaires complètent les EAEA
- Cibler les départements ou services avec beaucoup d'événements accidentels
- Passer en revue les EAEA
- S'assurer que les causes fondamentales ont été trouvées
- S'assurer que les mesures préventives sont mises en place (pratiques organisationnelles)
- Étendre les mesures correctives et préventives aux autres secteurs soumis aux mêmes risques

46

ASSTSAS

Exemple : EAEA déplacement de client

Déclaration du travailleur

- « En voulant transférer M. Lemay dans son fauteuil, son pied est resté bloqué au sol et j'ai senti une douleur au bas du dos »

Commentaire du chef de service

- « N'a pas utilisé le lève-personne alors que c'est ce qui était au plan de soins »



Image : Pixabay

47

ASSTSAS

Exemple : EAEA déplacement de client

L'entrevue avec le PAB permet d'établir la séquence de faits suivante

- À 9 h 50, le PAB veut mettre M. Lemay au fauteuil roulant pour son traitement de physiothérapie
- Comme il n'y a pas de LPSRP, il va chercher le LPMS dans la réserve, mais celui-ci est déchargé
- Le brancardier arrive pour emmener M. Lemay en physiothérapie
- Le PAB se dépêche de transférer manuellement M. Lemay au fauteuil pour ne pas faire attendre le brancardier
- Au moment du transfert, le pied de M. Lemay bloque au sol et le PAB doit le soulever pour le faire pivoter et le déposer au fauteuil => douleur lombaire

48

ASSTSAS

Exemple : EAEA déplacement de client

Éléments contributifs selon l'approche globale

- **Personne**
 - Patient paralysé du côté droit, ne se porte pas sur ses jambes, doit être levé au lève-personne
- **Équipements**
 - Absence de lève-personne sur rail dans la chambre
 - Lève-personne mobile ne fonctionne pas (batterie déchargée)
- **Tâche**
 - Lever le client du lit au fauteuil manuellement à une personne

49

ASSTSAS

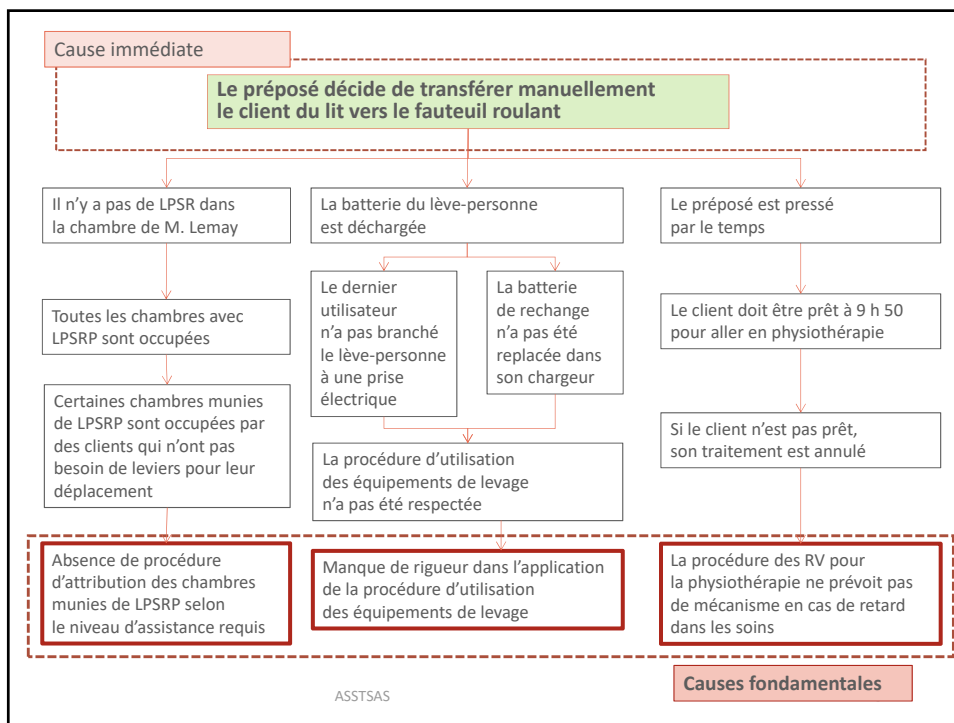
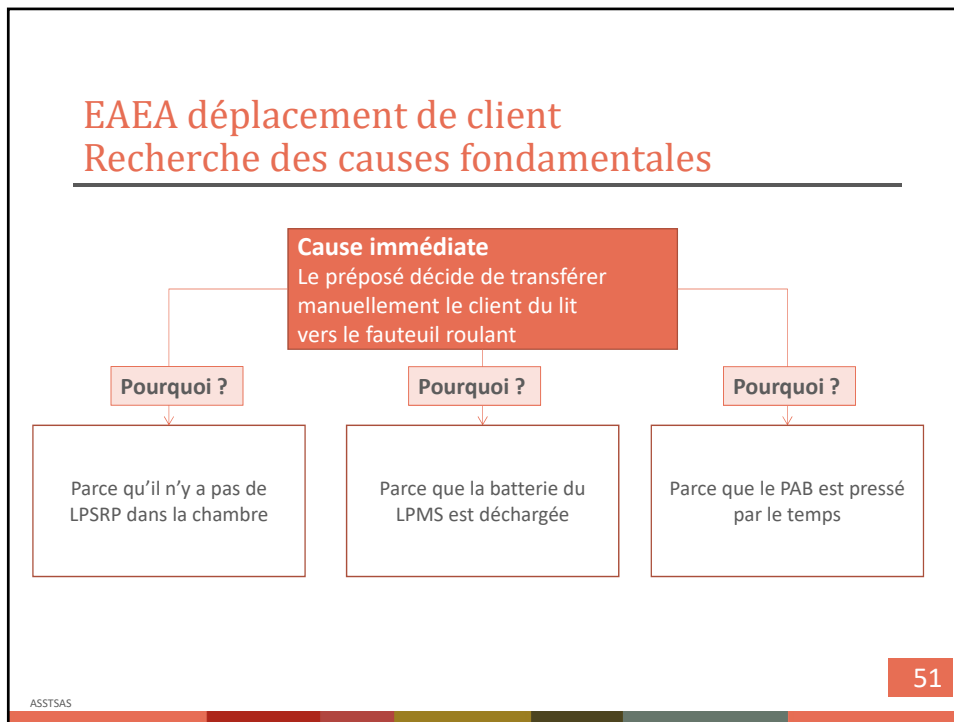
Exemple : EAEA déplacement de client

Éléments contributifs

- **Temps**
 - Client a son traitement de physio à 10 h
 - Il est 9 h 50, le brancardier vient d'arriver
 - PAB pressé par le temps
- **Pratiques organisationnelles**
 - À découvrir à partir de la cause immédiate en répondant aux 5 « pourquoi... »

50

ASSTSAS



Exemple : EAEA déplacement de client

■ Causes fondamentales

- Absence de procédure d'attribution des chambres en fonction des besoins de lève-personne
- Manque de rigueur dans l'application de la procédure d'utilisation des équipements de levage
- Absence de mécanisme pour donner quand même les traitements de physiothérapie malgré les retards aux soins

- Ceci orientera les mesures préventives à mettre en place

ASSTSAS

53

Enquête et analyse d'événement accidentel (EAEA)

L'ASSTSAS offre une formation adaptée au réseau de la santé

ENQUÊTE ET ANALYSE D'UN ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL (EAEA)



www.asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/enquete-et-analyse-dun-evenement-accidentel-eaea

ASSTSAS

54

Enquête et analyse d'événement accidentel (EAEA)



- Grilles adaptées aux différents genres d'accidents
 - Déplacement de client (PDSB)
 - Acte violent et agression
 - Piqûre d'aiguille
 - Produits chimiques en laboratoire médical
 - Chutes et glissades
 - Manutention de charges

www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/eaea-org

55

ASSTSAS

Comment l'utiliser ?

4 — Audit

4 — Audit

- Comparer l'ensemble des éléments de la situation de travail avec les bonnes pratiques recommandées
- Voir les lacunes et les pistes d'amélioration
- Grilles d'audit disponibles par type de risques (programme PDSB, chutes, santé psychologique, programme de protection respiratoire, pharmacie, laboratoires, etc.)
- www.asstsas.qc.ca/publication/examen-initial-planification-de-la-prevention
- www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/audit-org



57

ASSTSAS

Extrait d'audit d'un programme de prévention de la violence




Élément de l'approche globale	Élément du programme de prévention de la violence
Personnes	<ul style="list-style-type: none">• Les travailleurs reçoivent une formation spécifique pour comprendre leur clientèle et ses besoins ainsi qu'une formation pour assurer leur protection, si nécessaire
Équipements	<ul style="list-style-type: none">• Les équipements de sécurité nécessaires sont disponibles et fonctionnels (système d'alarme, d'alerte ou de surveillance)• Des mesures de contrôle et de surveillance des accès et de la circulation de la clientèle sont en place
Environnement	<ul style="list-style-type: none">• L'aménagement de l'environnement respecte les règles de sécurité reconnues (ex. : disposition et sécurité du mobilier, quincaillerie sécuritaire, etc.)

58

ASSTSAS

Extrait d'audit d'un programme de prévention de la violence



Élément de l'approche globale	Élément du programme de prévention de la violence
Tâches	<ul style="list-style-type: none">• Les différentes formes de violence susceptibles de survenir selon les tâches et les situations sont répertoriées, ainsi que les services et postes à risque
Pratiques organisationnelles	<ul style="list-style-type: none">• Une politique spécifique au problème est établie• Les mesures de prévention sont adaptées au type de clientèle, aux manifestations de violence possibles ainsi qu'à leur fréquence (ex. : contention, isolement)• Une procédure encadre les visites à domicile, lorsqu'elles sont à risque• Une procédure définit l'intervention sécuritaire lors de crises de violence (service de sécurité, équipe de code blanc, etc.)

ASSTSAS

59

Conclusion

Quels sont les avantages de l'approche globale ?

- Identifier les risques
 - L'analyse de chacun des éléments en relation avec les autres permet de faire ressortir les risques
- Remonter à la source du problème
 - Elle est utile lors d'enquête et analyse d'événement accidentel (EAEA)
 - Les 5 « Pourquoi » permettent de trouver la cause fondamentale du problème
- Prévoir et éviter les effets pervers
 - Elle permet de vérifier la sécurité d'une situation de travail en évaluant les situations autour et d'en mesurer les impacts sur l'ensemble

61

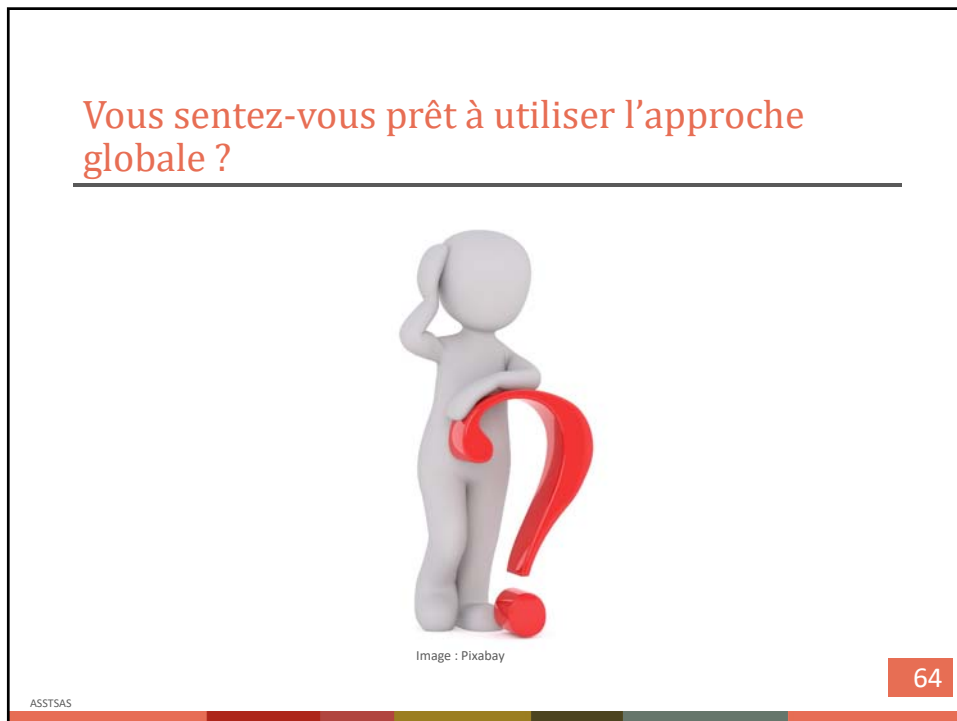
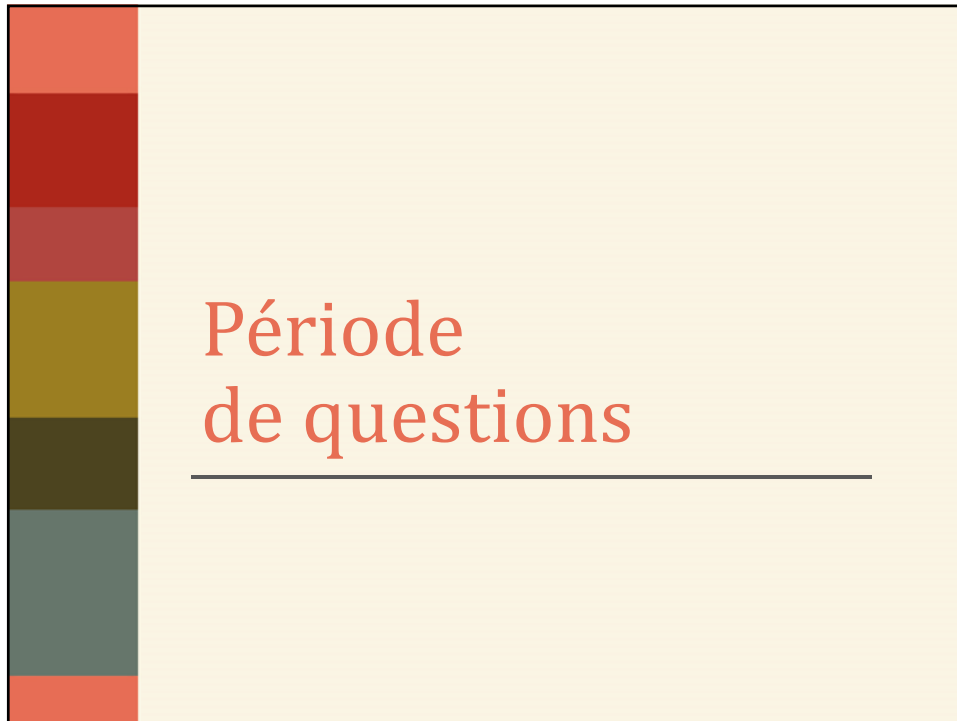
ASSTSAS

Quels sont les avantages de l'approche globale ?

- Générer les options de solution
 - Appréhender les risques, les dangers et trouver des moyens de les éliminer à la source
 - Généraliser les solutions à d'autres situations similaires
 - Choisir une solution réaliste : élimine ou contrôle le danger de façon durable, sans créer de dysfonctionnement de la situation de travail. Acceptable pour tous, réalisable et réaliste
- Identifier les besoins de soutien au changement
 - Consulter les personnes visées par un changement permet de sélectionner des solutions efficaces et durables
 - L'estimation des impacts pendant l'implantation influencera le choix des mesures de soutien à mettre en place pour faciliter la transition et l'implantation du changement

62

ASSTSAS





Merci de votre attention !

Bonne chance !

Pour obtenir nos services



Visitez notre site
asstsas.qc.ca

Communiquez avec votre conseiller attitré
[asstsas.qc.ca/
asstsas/notre-equipe.html](http://asstsas.qc.ca/asstsas/notre-equipe.html)

Adressez-nous une demande paritaire
info@asstsas.qc.ca

ASSTSAS

66

Louise Bélanger
Conseillère
lbelanger@asstsas.qc.ca
Tél. : 514-253-6871, poste 244

Montréal
5100, rue Sherbrooke Est,
Bureau 950
Montréal, H1V 3R9
Tél. : 514 253-6871
ou 1 800 361-4528

Québec
260, boul. Langelier
Québec, G1K 5N1
Tél. : 418 523-7780
ou 1 800 361-4528

En ligne
asstsas.qc.ca