

MISES EN SITUATION

Guide à destination des enseignants

1. Intentions pédagogiques

Les mises en situation sont de courtes histoires présentant des cas d'élèves en stage, les risques de lésions professionnelles auxquels ils sont exposés ainsi que d'autres problématiques que les élèves peuvent rencontrer en stage (par exemple des relations de travail conflictuelles,...).

Les mises en situation comportent 18 scénarios adaptés aux métiers de la FMS et basés sur des cas réels.

Elles visent à stimuler la réflexion des élèves, à développer leur sens critique vis-à-vis de la santé et sécurité au travail, et à les faire s'approprier les termes et notions relatives aux:

- déterminants du travail à l'aide de «MÉTIER»;
- conséquences sur la santé : accident, maladie professionnelle...;
- stratégies (façons de faire) utilisées par les stagiaires;
- solutions côté employeur et côté travailleur.

2. Étapes préalables à la réalisation des mises en situation

La présentation des 3 parties du support d'introduction à la SST est un préalable à la réalisation des mises en situation (cf. chronologie utilisation des outils dans le guide enseignant).

Après la présentation des 3 parties du support d'introduction à la SST, les mises en situation peuvent être réalisées à différents moments de l'année scolaire, dès que les élèves ont un peu d'expérience en stage, car sans aucune expérience de travail, ils ont des difficultés pour répondre aux questions posées pour chaque scénario.

3. Matériel fourni à l'enseignant et à l'élève – utilisation en classe

Le document «mises en situation» comporte 18 récits qui pourront être distribués aux élèves. Pour chaque mise en situation, l'enseignant dispose d'un solutionnaire qui donne des pistes de réponses aux élèves pour répondre aux différentes questions posées.

Les 18 mises en situation sont présentées dans la table des matières qui figure page suivante. Pour chaque mise en situation, y sont détaillés :

- le numéro de la mise en situation;
- si le stagiaire est un homme ou une femme;
- le secteur d'activité et le métier semi-spécialisé concernés;
- le type de lésion professionnelle (accident, maladie professionnelle) et les autres thématiques abordées;
- les mots-clés permettant d'identifier rapidement le contenu de la mise en situation;
- le nombre d'étapes à réaliser pour chaque scénario (étape 1 : analyse de la situation, étape 2 : pour aller plus loin).

4. Déroulement des mises en situation

L'enseignant peut présenter plusieurs scénarios au cours d'une même période, dans le but d'animer un retour réflexif en classe. Les 18 scénarios peuvent aussi être distribués aux élèves à l'unité selon les situations qu'ils rencontrent en stage et les thèmes que l'enseignant souhaite aborder collectivement.

Les mises en situation pourront être utilisées comme préalable à la réalisation du défi «Arbre des causes» et du défi «Activité physique et stratégies».

Tables des matières des mises en situation

N°	Stagiaire du scénario	Secteur activité - métier	Accident / maladie professionnelle / autres thématiques	Mots-clés relatifs au contenu de la mise en situation	Étapes
1	Homme	Magasin-Entrepôt - Préposé aux marchandises	Accident du travail	Manutention de boîtes / travail sous pression de temps / chute / aménagement poste de travail	1 + 2
2	Femme	Magasin alimentation - Commis d'épicerie	Maladie professionnelle	Posture debout prolongée / Douleurs au dos / causes des douleurs (facteurs de risques TMS)	1 + 2
3	Homme	Quincaillerie - Préposé aux marchandises	Maladie professionnelle	Manutention de marchandises lourdes / facteurs de risques TMS	1 + 2
4	Femme	Club vidéo - Commis de club vidéo	Stress au travail	Clients agressifs / surveillance des clients en cas de vol	1 + 2
5	Homme	Centre de distribution - Manutentionnaire	Accident du travail	Coupure / travail sous pression de temps	1 + 2
6	Homme	Atelier usinage - Manœuvre en fabrication de produits métalliques	Accident du travail	Produits chimiques / lunettes de protection	1 + 2
7	Homme	Agriculture - Manœuvre agricole en production animale	Maladie professionnelle	Gestes répétitifs / facteurs de risques TMS	1 + 2
8	Femme	Magasin-entrepôt Préposée aux marchandises	Accident et maladie genre : femme dans un métier traditionnellement masculin	Manutention de marchandises lourdes / Accidents et maladies professionnelles possibles / facteurs de risques associés / genre	1 + 2
9	Femme	Alimentation Préposée au service en restauration rapide	Accident du travail	Chute / plancher glissant	1
10	Homme	Centre de récupération Opérateur d'équipement de tri	Accident du travail	Chute d'objet / chaussures de sécurité inadaptées / équipement inapproprié	1 + 2
11	Homme	Entreprise de produits métalliques Préposé au polissage	Maladie professionnelle	Utilisation produits chimiques / maux têtes et nausée	1 + 2
12	Femme	Aide coiffeuse dans un salon	Maladie professionnelle	Gestes répétitifs / facteurs de risques TMS	1 + 2
13	Femme	Centre pour personnes âgées Aide-cuisinière	Accident du travail	Coupure / apprentissage graduel / équipements adéquats	1 + 2
14	Femme	Préposée aux écuries	Accident du travail	Chute / travail sous pression de temps / aménagement poste de travail	1 + 2
15	Homme	Aide-cuisinier dans un restaurant	Maladie professionnelle	Travail sous pression de temps / gestes répétitifs / risques TMS	1 + 2
16	Homme	Magasin alimentation Commis de supermarché	Accident du travail	Chute de hauteur / escabeau	1
17	Femme	Animalerie Préposée aux animaux de compagnie	Maladie professionnelle	Réactions allergiques	1
18	Homme	Aide-boucher	Relations interpersonnelles difficiles	Travail sous pression de temps / Relations difficiles avec les collègues	1

Situation no 1. Alexandre, préposé aux marchandises dans un entrepôt de magasin

Alexandre est préposé aux marchandises dans l'entrepôt d'un magasin. Hier, son patron lui a demandé de vider le camion qui est arrivé au magasin à 9h00 alors que la livraison était prévue à 8h00. Alexandre devait vider le camion avant l'ouverture du magasin à 10h00, il ne lui restait plus beaucoup de temps. Alors, Alexandre s'est dépêché pour vider 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, une fracture à la cheville. Il se retrouve avec un plâtre pour une durée de six semaines.



1. Fais une analyse de la situation

- Identifie la ou les causes immédiates de l'accident d'Alexandre.
- Identifie les déterminants du travail d'Alexandre et classe-les selon MÉTIER.
- Quelles sont les conséquences sur sa santé et sa vie quotidienne?

2. Pour aller plus loin

Pour faire ce que son patron lui avait demandé dans les délais prévus, Alexandre a utilisé la stratégie suivante : vider **rapidement** le camion **tout seul**.

Alexandre aurait pu choisir une autre stratégie et il y aurait eu d'autres conséquences :

- o **vider le camion tout seul mais moins rapidement** : il risquait d'être en retard et que son patron soit mécontent de son travail;
- o **demander de l'aide à un collègue ou à son patron lorsque celui-ci est venu lui dire de vider le camion** mais il est possible qu'au moment de vider le camion, personne n'était disponible pour aider Alexandre alors il a choisi de le faire seul.
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour permettre à Alexandre d'avoir une stratégie plus sécuritaire?
- Alexandre souffre d'une fracture à la cheville, imagine une situation plus grave. Qu'est-ce qui aurait pu lui arriver?

Situation no 1. Alexandre, préposé aux marchandises dans un entrepôt de magasin

CORRIGÉ (cet exemple est détaillé dans support introduction à la SST partie 1 et dans le document D6 défi arbre des causes preparation)

Alexandre est préposé aux marchandises dans l'entrepôt d'un magasin. Hier, son patron lui a demandé de vider le camion qui est arrivé au magasin à 9h00 alors que la livraison était prévue à 8h00. Alexandre devait vider le camion avant l'ouverture du magasin à 10h00, il ne lui restait plus beaucoup de temps. Alors, Alexandre s'est dépêché pour vider 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, une fracture à la cheville. Il se retrouve avec un plâtre pour une durée de six semaines.

1. Analyse de la situation

• Causes immédiates de l'accident

Alexandre a vidé **rapidement** le camion : ici la cause est donc de **travailler sous pression de temps**

Il y avait un encombrement de boîtes autour de lui : ici la cause est donc **encombrement des aires de circulation**

• Déterminants

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Boîtes
Équipements	non précisé dans la situation
Tâche et exigences	Son patron lui a demandé de vider le camion qui est arrivé en retard et il ne restait pas beaucoup de temps à Alexandre avant l'ouverture du magasin : il avait 1 heure au lieu des 2 heures habituellement prévues pour vider le camion
Individu	Alexandre, stagiaire préposé aux marchandises dans un entrepôt de magasin
Environnement de travail	Remorque du camion / Entrepôt où se trouve un encombrement de boîtes
Ressources humaines	Le patron qui lui dit quoi faire. Absence d'aide pour décharger le camion

• Conséquences sur sa santé et sur sa vie quotidienne

Il souffre d'une fracture de la cheville et va porter un plâtre pour une durée de 6 semaines

Les conséquences pour sa vie quotidienne :

- o 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,...)
- o perte d'avantages (ex : l'absence pourrait compromettre l'obtention du certificat, pourrait l'empêcher d'être choisi dans une équipe de sport...)
- o conséquences sociales : réduction des rencontres sociales, diminution de l'estime de soi liée à l'image corporelle.

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour permettre à Alexandre d'avoir une stratégie plus sécuritaire?
 - o éviter que le camion soit en retard : modifier horaires de livraison, changer de fournisseur si les retards se sont déjà produits
 - o aménager l'entrepôt pour faciliter le recyclage des boîtes au fur et à mesure (mettre le bac de recyclage ou le compacteur à carton proche), ou de disposer d'espace pour y mettre les boîtes temporairement (espace de transit, espace tampon).
- Alexandre souffre d'une fracture à la cheville, imagine une situation plus grave. Qu'est-ce qui aurait pu lui arriver?

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

- o fracture à la tête
- o blessure à la colonne vertébrale... .

Situation no 2. Evelyne, commis d'épicerie

Evelyne est commis d'épicerie. Sa patronne lui demande de travailler debout presque toute la journée, elle s'occupe d'étaler les produits sur les étagères. Elle s'occupe surtout des fruits et légumes. Evelyne a remarqué 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.

1. Fais une analyse de la situation

- Identifie la ou les causes des douleurs d'Evelyne.
- Identifie les déterminants du travail d'Evelyne et classe-les selon MÉTIER.
- Quelles sont les conséquences sur sa santé?

2. Pour aller plus loin

Lorsqu'elle étale les produits sur les étagères, Evelyne reste debout en faisant du sur place pendant plusieurs minutes.

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais conseiller à Evelyne pour limiter ces douleurs au dos pendant son travail?
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur?



Situation no 2. Evelyne, commis d'épicerie

CORRIGÉ (cet exemple est aussi utilisé dans support introduction à la SST partie 1)

Evelyne est commis d'épicerie. Sa patronne lui demande de travailler debout presque toute la journée, elle s'occupe d'étaler les produits sur les étagères. Elle s'occupe surtout des fruits et légumes. Evelyne a remarqué 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.

1. Analyse de la situation

- **Causes des douleurs d'Evelyne (=facteurs de risques des douleurs de type TMS)**

La position debout statique (c'est-à-dire en faisant du surplace) peut occasionner des douleurs au dos.

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Marchandises des divers rayons de l'épicerie, en particulier fruits et légumes
Équipements	Étagères sur lesquelles étaler la marchandise (qui sont situées à diverses hauteurs, et il y a diverses profondeurs d'étagères)
Tâche et exigences	Étaler les produits sur les étagères Travailler debout toute la journée
Individu	Evelyne, stagiaire commis d'épicerie
Environnement de travail	L'épicerie, les rayons de fruits et légumes et d'épicerie, zone réfrigérée de stockage des fruits et légumes
Ressources humaines	Sa patronne

- **Conséquences sur sa santé**

Evelyne souffre de douleurs au dos de plus en plus intenses.

2. Pour aller plus loin

Lorsqu'elle étale les produits sur les étagères, Evelyne reste debout en faisant du surplace pendant plusieurs minutes (la durée dépend du nombre de produits à étaler sur la même étagère : plus ce nombre est élevé, plus Evelyne reste longtemps à faire du surplace).

L'exigence de la tâche de travailler debout empêche Evelyne d'avoir une stratégie consistant à changer de position au fil de la journée afin de diminuer la fatigue musculaire.

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais suggérer à Evelyne pour limiter ces douleurs au dos?
 - o Demander à sa patronne si elle peut faire certaines tâches en position assise;
 - o Demander à sa patronne si elle peut avoir un siège à proximité de sa zone de travail pour qu'elle puisse s'asseoir pendant de courtes pauses quand il y a moins de travail;
 - o Lors de sa pause, prendre le temps de s'asseoir pour reposer son dos;
 - o Parler de ses douleurs avec sa patronne (ou avec son enseignant superviseur de stage si elle n'ose pas le faire avec sa patronne) afin qu'elle puisse lui donner d'autres tâches lui permettant de varier ses positions debout surplace, assise, debout en marchant.

- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur?

Son employeur pourrait proposer à Evelyne de diversifier ses tâches afin qu'elle puisse varier ses positions de travail

Situation no 3. Guillaume, préposé aux marchandises dans une quincaillerie

Guillaume est jeune et en santé. Il a une bonne constitution physique. Dans la quincaillerie où il travaille, 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 pour le travail physique, comme par exemple porter des marchandises lourdes et de grandes dimensions. Guillaume ne refuse jamais de rendre service et se sent même flatté qu'on le sollicite. Il ne veut pas déplaire et il accepte volontiers d'aider tout le monde.

1. Fais une analyse de la situation

- Identifie les déterminants du travail de Guillaume et classe-les selon MÉTIER.
- Avec le temps, Guillaume risque de développer une maladie professionnelle. D'après ce que tu connais du travail de Guillaume :
 - o De quelle maladie s'agit-il?
 - o Quels sont les parties de son corps qui pourraient être concernées par la maladie?
 - o Quelles pourraient être les causes de cette maladie?

2. Pour aller plus loin

Quelles sont **les stratégies** que tu pourrais conseiller à Guillaume pour limiter les risques de maladie professionnelle?



Situation no 3. Guillaume, préposé aux marchandises dans une quincaillerie

CORRIGÉ

Guillaume est jeune et en santé. Il a une bonne constitution physique. Dans la quincaillerie où il travaille, 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 pour le travail physique, comme par exemple porter des marchandises lourdes et de grandes dimensions. Guillaume ne refuse jamais de rendre service et se sent même flatté qu'on le sollicite. Il ne veut pas déplaire et il accepte volontiers d'aider tout le monde.

1. Analyse de la situation

• Déterminants

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Marchandises de poids et taille divers (parfois lourdes et volumineuses)
Équipements	non précisé dans la situation
Tâche et exigences	Porter des marchandises lourdes et de grandes dimensions tout seul pour aider les collègues
Individu	Guillaume, jeune homme en bonne condition physique Ne refuse jamais de rendre service et est flatté qu'on le sollicite Il ne veut pas déplaire et accepte volontiers d'aider tout le monde
Environnement de travail	Quincaillerie
Ressources humaines	Collègues de 40 ans et plus 2 femmes

• Maladie professionnelle et parties du corps concernées

Troubles musculo-squelettiques qui pourraient concerner ses membres supérieurs (épaule, coude, poignet) et son dos

• Causes de maladies professionnelles (facteurs de risques de maladie de type TMS)

Risques liés aux manutentions (efforts musculaires importants lors de la manutention des boîtes)

Risques liés aux gestes répétitifs s'il est sollicité fréquemment pour manutentionner les marchandises

Risques liés aux mouvements et aux postures fatigants ou inconfortables : par exemple si Guillaume doit prendre et déposer les marchandises au sol ou sur des rangements en hauteur, cela peut occasionner des mouvements et postures tels que : travail à bout de bras, posture en flexion du tronc, travail avec les bras au-dessus des épaules...

2. Pour aller plus loin

Quelles sont **les stratégies** que tu pourrais conseiller à Guillaume pour limiter les risques de maladie professionnelle?

- 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.

Situation no 4. Alexandra, commis de club vidéo

Alexandra travaille comme commis dans un club vidéo. Une de ses tâches de travail est de servir les clients au comptoir du club vidéo.

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 en même temps dans le magasin.

Alexandra vit ce genre de situation assez difficilement. Elle a commencé à avoir des problèmes de sommeil et d'appétit, surtout depuis qu'elle a failli pleurer lorsqu'un client très mécontent a haussé la voix. Elle ne cesse de penser à la situation, elle est très stressée.



1. Fais une analyse de la situation

- Identifie les déterminants du travail d'Alexandra et classe-les selon MÉTIER.
- A ton avis, pour quelles raisons les clients sont-ils mécontents?
- Que peut faire Alexandra face à des clients mécontents?
- Qu'est-ce que son employeur pourrait faire pour éviter ce type d'incidents?

2. Pour aller plus loin

En complément de ses autres tâches, Alexandra doit également assurer la surveillance des lieux, et notamment les allées et venues des clients dans le magasin. Elle redoute d'être témoin d'un vol à l'étalage, ce qui la met mal à l'aise mais elle n'ose pas en parler avec son patron. Quels conseils peux-tu lui donner pour faire face à cette situation?

Situation no 4. Alexandra, commis de club vidéo

CORRIGÉ

Alexandra travaille comme commis dans un club vidéo. Une de ses tâches de travail est de servir les clients au comptoir du club vidéo. 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 en même temps dans le magasin. Alexandra vit ce genre de situation assez difficilement. Elle a commencé à avoir des problèmes de sommeil et d'appétit, surtout depuis qu'elle a failli pleurer lorsqu'un client très mécontent a haussé la voix. Elle ne cesse de penser à la situation, elle est très stressée.

1. Analyse de la situation

• **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Dvd à la location
Équipements	Comptoir de caisse
Tâche et exigences	Tâche = Service à clientèle. Exigences de la tâche sont liées au type de clients qu'Alexandra doit servir. Il peut y avoir des clients mécontents voire agressifs car : • Les clients attendent parce qu'il y a beaucoup de monde; • Ils ne trouvent pas les dvd qu'ils veulent ou alors le dvd cherché est manquant (ou déjà loué et cela fait plusieurs fois qu'ils le cherchent) • Ils n'ont pas eu la qualité de service attendu : le dvd loué n'a pas fonctionné, Alexandra leur demande de payer pour un dvd qu'ils n'ont pas loué (par exemple à cause d'une erreur dans le système informatique qui gère les locations de dvd)
Individu	Alexandra vit mal le fait de devoir parler avec des clients qui sont agressifs et a des problèmes de sommeil et d'appétit. Elle est stressée
Environnement de travail	Club vidéo
Ressources humaines	Patron du club vidéo

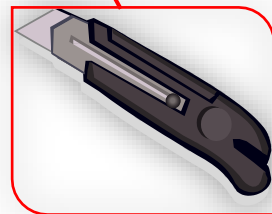
- Qu'est-ce qu'Alexandra peut faire dans une telle situation?
 - o Elle garde son calme, elle prend de bonnes respirations pour gérer son stress.
 - o Elle demande de l'aide.
- Qu'est-ce que son employeur pourrait faire pour éviter que surviennent des incidents de la sorte?
 - o Agir sur les causes des insatisfactions de la clientèle (cf. exigences de la tâche dans le tableau des déterminants ci-dessus).
 - o Lors de certaines périodes plus achalandées, le patron pourrait ajouter du personnel supplémentaire.
 - o Il pourrait offrir des cours à son personnel sur les agressions psychologiques.

2. Pour aller plus loin

Alexandre doit faire la surveillance des lieux et redoute d'être témoin d'un vol à l'étalage, ce qui la met mal à l'aise mais elle n'ose pas en parler avec son patron. Quels conseils peux-tu lui donner pour faire face à cette situation? Elle peut en parler avec son enseignant superviseur de stage afin qu'il évoque la situation avec son patron lors d'une prochaine visite de supervision. Ça pourrait être fait en présence d'Alexandra ou pas.

Situation no 5. Joël, manutentionnaire en centre de distribution

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, un 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 et 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.



1. Fais une analyse de la situation

- Quelles sont les causes immédiates de l'accident de Joël?
- Identifie les déterminants du travail de Joël et classe-les selon MÉTIER.

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Joël pour éviter qu'un tel accident ne se reproduise?
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour limiter les risques d'accident?

Situation no 5. Joël, manutentionnaire en centre de distribution

CORRIGÉ

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, un outil très coupant. L'autre jour, il y avait une montagne de boîtes à vérifier et en ouvrant sa dernière boîte, il s'est coupé. Il a saigné abondamment et 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.

1. Analyse de la situation

- **Causes immédiates de l'accident de Joël**

- o Utilisation d'un objet coupant (couteau à lame rétractable)
- o Travailler sous pression de temps : comme il y avait plus de travail à faire que d'habitude (une montagne de boîtes à vérifier), Joël s'est dépêché pour arriver à finir tout son travail à l'heure.

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Boîtes de marchandises à inspecter en grande quantité Les boîtes peuvent être dans des matériaux plus difficiles à ouvrir ou en mauvais état, ce qui les rend moins facile à couper...
Équipements	Couteau à lame rétractable, outil très coupant Si la lame est mal aiguisée (entretien du couteau), c'est plus difficile de couper avec le couteau et il faut forcer davantage pour ouvrir les boîtes, ce qui peut augmenter le risque de se couper
Tâche et exigences	Ouvrir les boîtes pour vérifier les marchandises Joël travaille sous contrainte de temps, il doit vérifier toutes les marchandises réceptionnées (il a donc un objectif temporel à tenir)
Individu	Joël, stagiaire manutentionnaire, il était pressé pour vérifier toutes les boîtes
Environnement de travail	Centre de distribution
Ressources humaines	Son employeur qui l'a envoyé à la clinique après son accident

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Joël pour éviter qu'un tel accident ne se reproduise?
 - o Demander à ses collègues plus expérimentés s'ils ont des trucs pour utiliser le couteau à lame rétractable de manière sécuritaire
 - o Les observer pour repérer leurs façons de faire
 - o Joël pourrait ensuite essayer les différentes façons de faire pour voir celles qui lui conviennent le plus
 - o Demander à son employeur d'avoir un outil en bon état : si la lame ne coupe pas bien, il faut faire plus d'efforts pour couper les boîtes et il y a plus de risques de se couper
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour limiter les risques d'accident?
 - o Agir sur l'organisation du travail pour mieux répartir la tâche de vérification des marchandises entre plusieurs travailleurs afin de limiter la contrainte temporelle sur Joël, étaler la tâche dans le temps lorsque ce ne sont pas des urgences
 - o Fournir des outils adéquats et en bon état (bien entretenu)

Situation no 6. Louis, manœuvre en fabrication de produits métalliques

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.



1. Fais une analyse de la situation

- Quelles sont les causes immédiates de l'accident de Louis?
- Identifie les déterminants du travail de Louis et classe-les selon MÉTIER.



2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour limiter les risques d'accident?

Situation no 6. Louis, manœuvre en fabrication de produits métalliques

CORRIGÉ

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 et des gants. 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.

1. Analyse de la situation

- **Causes immédiates de l'accident de Louis**

- Utilisation de produit chimique (solvant)
- Absence de port de lunettes de protection : L'utilisation des lunettes de protection peut diminuer l'acuité visuelle nécessaire à la perception des détails.

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Pièces métalliques à laver notamment des pièces de petite taille Solvants utilisés pour laver les pièces
Équipements	Lunettes de protection, lampe (cassée le jour de l'accident) - Gants
Tâche et exigences	Laver les pièces avec le solvant, exigences de qualité sont une priorité pour le patron de Louis
Individu	Louis, stagiaire manœuvre en fabrication Il a peur de décevoir son patron en ne faisant pas un travail de qualité, pour être sûr de bien voir les détails sur les pièces, il a retiré ses lunettes de protection
Environnement de travail	Atelier usinage. L'éclairage général de l'atelier n'était pas suffisant pour permettre à Louis de bien voir les détails sur les petites pièces
Ressources humaines	Son patron qui lui donne les consignes de travail Le secouriste de son milieu de travail qui s'est occupé de lui

2. Pour aller plus loin

Suggestions d'amélioration pour l'employeur

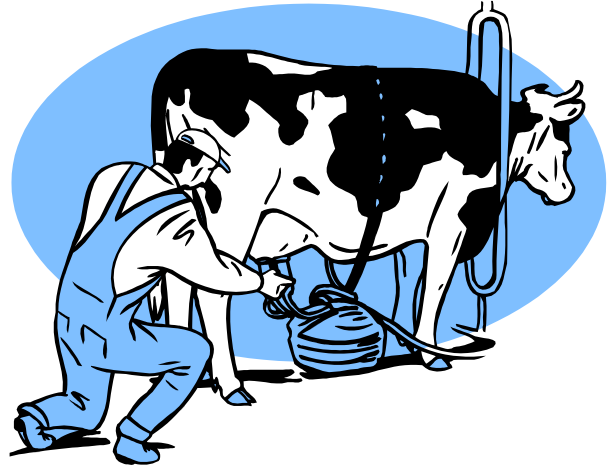
Les suggestions d'amélioration visent à créer les conditions favorables à un contrôle visuel de la qualité des pièces, c'est à dire pour que Louis puisse bien voir les détails.

- Environnement de travail : éclairage général, c'est-à-dire s'assurer d'avoir un bon niveau de luminosité dans l'atelier
- Équipements :
 - avoir un éclairage d'appoint (lampe en état de marche) bien placé et d'une intensité suffisante pour bien percevoir les détails.
 - fournir des équipements permettant de mieux discriminer les détails (ex : loupe)
 - modifier les surfaces (matériau) sur lesquelles sont contrôlées les pièces si ces surfaces créent de l'éblouissement ou des reflets à proximité des objets à inspecter, afin de réduire les interférences visuelles
 - fournir des lunettes de protection réduisant au minimum l'acuité visuelle
- Tâche et exigences : 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)
 - Plus d'informations sur le SIMDUT au lien suivant :

<http://www.csst.qc.ca/prevention/reptox/simdut/Pages/quest-ce-que-cest.aspx>

Situation no 7. William, manœuvre agricole en production animale

Depuis 2 mois, William est manœuvre en production animale dans une ferme. Ce stage lui plaît beaucoup et le confirme dans son envie d'avoir un jour sa propre ferme. Chaque jour de stage, il participe à la traite des vaches avec son patron, c'est sa principale tâche. Depuis quelques temps, il ressent des douleurs au poignet lorsqu'il utilise la machine pour traire les vaches. Lorsque son enseignante lui demande comment se passe son stage, il lui parle de ses douleurs au poignet. Il lui dit aussi que pour lui, ce n'est pas vraiment un problème s'il a mal.



1. Fais une analyse de la situation

- Identifie les déterminants du travail de William et classe-les selon MÉTIER.
- Si les douleurs de William continuent, quelles pourraient être les conséquences :
 - Sur sa santé?
 - Sur son projet d'avoir sa propre ferme?

2. Pour aller plus loin

Quelles sont **les stratégies** que tu pourrais conseiller à William pour limiter ses douleurs?

Situation no 7. William, manœuvre agricole en production animale

Depuis 2 mois, William est manœuvre en production animale dans une ferme. Ce stage lui plait beaucoup et le confirme dans son envie d'avoir un jour sa propre ferme. Chaque jour de stage, il participe à la traite des vaches avec son patron, c'est sa principale tâche. Depuis quelques temps, il ressent des douleurs au poignet lorsqu'il utilise la machine pour traire les vaches. Lorsque son enseignante lui demande comment se passe son stage, il lui parle de ses douleurs au poignet. Il lui dit aussi que pour lui, ce n'est pas vraiment un problème s'il a mal.

1. Analyse de la situation

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	
Équipements	Machine de traite
Tâche et exigences	Utiliser la machine de traite avec les vaches (la durée de la traite étant définie par le nombre de vaches et par ce que demande le patron de William)
Individu	William, stagiaire manœuvre agricole qui aimerait bien avoir sa propre ferme, il ressent des douleurs au poignet mais il pense que ce n'est pas un problème
Environnement de travail	Ferme
Ressources humaines	Son patron Son enseignante qui le supervise en stage apparaît aussi comme une ressource pour William dans le scénario

- **Conséquences sur la santé de William et son projet d'avoir une ferme**

Les douleurs au poignet sont des douleurs de type TMS. Elles pourraient s'aggraver davantage et se transformer en maladie professionnelle, ce qui pourrait entraîner une incapacité pour William au niveau de son poignet et donc de son bras.

Cette incapacité pourrait limiter ses possibilités voire même empêcher William d'avoir sa propre ferme.

2. Pour aller plus loin

Quelles sont **les stratégies** que tu pourrais conseiller à William pour limiter ses douleurs?

- il pourrait parler de ses douleurs au poignet avec son patron pour qu'il lui montre une autre façon de faire pour utiliser la machine de traite
- s'il n'ose pas dire à son patron qu'il a mal, il pourrait aussi lui demander s'il a d'autres façons de faire pour utiliser la machine de traite sans mentionner ses douleurs
- s'il n'ose pas demander à son patron, il pourrait aussi demander à son enseignante de questionner son patron sur les différentes façons d'utiliser la machine de traite lors de sa prochaine visite de supervision
- ensuite il pourrait essayer les nouvelles façons de faire qui lui ont été proposées et voir celle qui lui convient le mieux

Situation no 8. Virginie, préposée aux marchandises dans un magasin-entrepôt

Virginie occupe un emploi de préposée aux marchandises dans un magasin-entrepôt. Elle décharge des produits arrivés en camion et les place aux endroits prévus. Pour faire ce travail, elle utilise le diable et empile plusieurs boîtes les unes par-dessus les autres. À un moment donné, pour finir plus vite, elle en met trop sur le diable, car son patron lui a donné trois autres tâches à faire.



1. Fais une analyse de la situation

- Identifie les déterminants du travail de Virginie et classe-les selon MÉTIER.
- Décris les risques pour la santé et la sécurité au travail auxquels est exposée Virginie :
 - Risques d'accident de travail?
 - Risques de maladie professionnelle?
- Quelles sont **les suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à l'employeur de Virginie pour limiter ces risques?

2. Pour aller plus loin

En stage, tous les collègues préposés aux marchandises de Virginie sont des hommes. À ton avis, est-ce que le fait d'être la seule femme dans un milieu de travail traditionnellement masculin occasionne des difficultés pour Virginie? Si oui, lesquelles?

Situation no 8. Virginie, préposée aux marchandises dans un magasin-entrepôt

CORRIGÉ

Virginie occupe un emploi de préposée aux marchandises dans un magasin-entrepôt. Elle décharge des produits arrivés en camion et les place aux endroits prévus. Pour faire ce travail, elle utilise un diable et empile plusieurs boîtes les unes par-dessus les autres. À un moment donné, pour finir plus vite, elle en met trop sur le diable, car son patron lui a donné trois autres tâches à faire.

1. Analyse de la situation

• **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Boîtes de marchandises réceptionnées à l'entrepôt
Équipements	Diable
Tâche et exigences	Décharger les produits du camion à l'aide d'un diable, les amener aux endroits prévus dans l'entrepôt et les ranger. Exigences de productivité : Virginie doit être rapide pour faire aussi les 3 autres tâches que son patron lui a demandées.
Individu	Virginie, préposée aux marchandises dans un magasin-entrepôt
Environnement de travail	Entrepôt, remorques des camions desquelles décharger les marchandises
Ressources humaines	Son patron Uniquement des collègues hommes

• **Risques d'accident de travail**

- o Il peut arriver un accident avec le chariot (collision avec une autre personne, boîtes qui tombent, Virginie s'enfarge et se blesse (entorse, foulure...).
- o Virginie peut se blesser à cause de la rapidité d'exécution, (faux mouvement, torsion du dos).

• **Risques de maladie professionnelle**

- o Virginie peut vivre une situation de stress liée au travail : travail sous pression, car son patron lui a demandé trois autres tâches à faire.
- o Elle 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.

• Quelles sont **les suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à l'employeur de Virginie pour limiter ces risques?

- o Tâche et exigences / ressources humaines : Mieux organiser l'horaire et le partage des tâches entre les employés
- o Équipements : Fournir des équipements plus adaptés à la manutention de boîtes que le diable (par exemple un transpalette)
- o Individu : Donner de la formation à l'utilisation de l'équipement

2. Pour aller plus loin

À ton avis, est-ce que le fait d'être la seule femme dans un milieu de travail traditionnellement masculin occasionne des difficultés pour Virginie? Si oui, lesquelles?

- Les femmes et les hommes ont des morphologies et des tailles différentes. Pour les femmes en milieu traditionnellement masculin, cela peut signifier : devoir utiliser des équipements inadaptés (trop grands, trop lourds...), travailler dans des postures contraignantes pour manutentionner une boîte alors qu'un homme manutentionne la même boîte en étant dans une posture confortable,...
- Porter des boîtes ce n'est pas la même chose, que l'on soit un homme ou une femme. L'effort à fournir est généralement plus important pour une femme
- Certaines femmes peuvent être victimes de discrimination, voire de harcèlement de la part de leurs collègues ou supérieurs masculins (par exemple des remarques déplacées...)

Situation no 9. Émilie, préposée au service en restauration rapide

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 foulée la cheville.

Fais une analyse de la situation

- Identifie la ou les causes immédiates de l'accident d'Émilie
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour éviter que cette situation ne se reproduise?



Situation no 9. Émilie, préposée au service en restauration rapide

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 foulée la cheville.

Analyse de la situation

- **Causes immédiates de l'accident d'Émilie**
 - o Plancher mouillé ou huileux.
 - o Encombrement du plancher : présence d'objets ou de débris au sol.
 - o Sol inégal : craque dans le plancher, dénivélé.
 - o Changement de surface de plancher (jonction entre tapis et plancher lisse).
 - o Chaussures inadéquates (pas de semelle antidérapante aux chaussures de sécurité, chaussures de ville)
 - o Exigences de rapidité.

- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour éviter que cette situation ne se reproduise?
 - o Fournir des chaussures avec des semelles antidérapantes
 - o Faire l'entretien du sol (mise à niveau, réparation des craques dans le plancher) si la chute d'Émilie a été causé par un sol inégal

Situation no 10. Antoine, opérateur d'équipement de tri

Antoine est opérateur d'équipement de tri dans un centre de récupération de télévisions usagées. Son travail consiste notamment à transporter les télévisions depuis la zone de stockage jusqu'aux postes de travail de ses collègues qui démontent les télévisions.

Quelques jours après avoir commencé son stage, il a utilisé un chariot d'épicerie pour déplacer une très grande télévision. Voyant que ses lacets de chaussure étaient défaits, il a demandé à un collègue de tenir la télévision quelques instants. Puis, il s'est baissé pour faire ses lacets. Mais la télévision a basculé du chariot et est tombé sur le pied d'Antoine. En fin de journée, son pied était tout bleu et il avait de la misère à marcher. Heureusement, ce n'était pas une fracture.

Après son accident, il a vérifié ses chaussures et s'est aperçu que ce n'était pas les bonnes chaussures de sécurité, contrairement à ce qu'il pensait. Il a remarqué qu'il n'y avait pas de triangle vert sur ses chaussures. Ce sont ses parents qui lui avaient acheté les chaussures dans un magasin et ils avaient pourtant demandé des chaussures de sécurité à la vendeuse.

En parlant de son accident avec ses collègues plus expérimentés, il a également appris qu'il devait utiliser une planche à roulettes pour déplacer les grandes télévisions et pas le chariot d'épicerie. Mais personne ne lui avait dit au début de son stage.



Chaussures de sécurité?

1. Fais une analyse de la situation

- Identifie les causes de l'accident d'Antoine.
- Identifie les déterminants du travail d'Antoine et classe-les selon MÉTIER.

2. Pour aller plus loin

- Pour éviter qu'un accident de ce type ne se reproduise :
 - o Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Antoine?
 - o Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour améliorer l'accueil des stagiaires ?

Situation no 10. Antoine, opérateur d'équipement de tri

CORRIGÉ

Antoine est opérateur d'équipement de tri dans un centre de récupération de télévisions usagées. Son travail consiste notamment à transporter les télévisions depuis la zone de stockage jusqu'aux postes de travail de ses collègues qui démontent les télévisions.

Quelques jours après avoir commencé son stage, il a utilisé un chariot d'épicerie pour déplacer une très grande télévision. Voyant que ses lacets de chaussure étaient défaits, il a demandé à un collègue de tenir la télévision quelques instants. Puis, il s'est baissé pour faire ses lacets. Mais la télévision a basculé du chariot et est tombé sur le pied d'Antoine. En fin de journée, son pied était tout bleu et il avait de la misère à marcher. Heureusement, ce n'était pas une fracture.

Après son accident, il a vérifié ses chaussures et s'est aperçu que ce n'était pas les bonnes chaussures de sécurité, contrairement à ce qu'il pensait. Il a remarqué qu'il n'y avait pas de triangle vert sur ses chaussures. Ce sont ses parents qui lui avaient acheté les chaussures dans un magasin et ils avaient pourtant demandé des chaussures de sécurité à la vendeuse.

En parlant de son accident avec ses collègues plus expérimentés, il a également appris qu'il devait utiliser une planche à roulettes pour déplacer les grosses télévisions et pas le chariot d'épicerie. Mais personne ne lui avait dit au début de son stage.

1. Analyse de la situation

- **Causes de l'accident**

- Utilisation d'équipements inappropriés : chariot d'épicerie au lieu de la planche à roulettes
- Port d'équipements de protection inadaptés : chaussures de sécurité inadéquates

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Télévisions de dimensions diverses
Équipements	Chariot d'épicerie / planche à roulettes pour les TV de grandes dimensions Chaussures de sécurité inadaptées
Tâche et exigences	Déplacer les TV depuis la zone de stockage jusqu'aux postes de travail en utilisant un chariot approprié
Individu	Antoine, élève en classe de communication, il est stagiaire débutant, il est timide et n'ose pas poser de questions en commençant son stage
Environnement de travail	Centre de récupération
Ressources humaines	Collègue qui aide à porter la TV – collègue plus expérimenté qui dit quel chariot utilisé

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Antoine ?

- Antoine pourrait demander à son employeur et à son enseignant quelles sont les chaussures de sécurité adaptées pour son stage. Pour plus d'informations, voir le lien web suivant qui fournit des indications sur le choix des chaussures de sécurité :

http://www.irsst.qc.ca/media/documents/fr/prev/v23_02/42-43.pdf

- Antoine pourrait demander quels sont les équipements à utiliser pour déplacer les grandes tv à ses collègues s'il n'ose pas le demander à son patron

- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour améliorer l'accueil des stagiaires :

- Fournir des EPI adaptés (chaussures de sécurité) et/ou fournir les indications sur les critères de choix des EPI
- Fournir la formation nécessaire à l'utilisation des outils et équipements

Situation no 11. Stéphane, préposé au polissage dans une entreprise de produits métalliques

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.

1. Fais une analyse de la situation

Identifie les déterminants du travail de Stéphane et classe-les selon MÉTIER.

2. Pour aller plus loin

- Qu'est-ce que son patron aurait dû lui dire à propos de ce produit avant de lui permettre de l'utiliser?
- Quand on travaille avec des produits, que doit-on connaître?
- Quels sont les moyens de prévention à suggérer à ce milieu de travail?



Situation no 11. Stéphane, préposé au polissage dans une entreprise de produits métalliques

CORRIGÉ

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.

1. Analyse de la situation

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Pièces à polir, décapant utilisé pour le polissage qui est un produit dangereux
Équipements	Équipements nécessaires pour le polissage
Tâche et exigences	Polir les pièces avec le décapant
Individu	Stéphane, stagiaire préposé au polissage
Environnement de travail	Atelier de travail de Stéphane dans son entreprise de produits métalliques
Ressources humaines	Son employeur qui a fourni la liste des produits dangereux

2. Pour aller plus loin

- 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 liés 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). Plus d'informations sur le SIMDUT au lien suivant : <http://www.csst.qc.ca/prevention/reptox/simdut/Pages/quest-ce-que-cest.aspx>
- 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?
 - 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.

Situation no 12. Erika, aide dans un salon de coiffure

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 et à la nuque qu'elle n'avait pas avant de travailler en coiffure.

1. Fais une analyse de la situation

- Identifie la ou les causes des douleurs d'Erika.
- Identifie les déterminants du travail d'Erika et classe-les selon MÉTIER.

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont **les stratégies** que tu pourrais conseiller à Erika pour limiter ces douleurs au dos pendant son travail?
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur?



Situation no 12. Erika, aide dans un salon de coiffure

CORRIGÉ

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

1. Analyse de la situation

- **Causes des douleurs au dos et à la nuque d'Erika**

- o Position debout statique (c'est-à-dire en faisant du surplace) et prolongée (sur une longue période de temps)
- o Postures et mouvements contraignants : mouvements de grande amplitude sollicitant le dos et la nuque: se pencher, se tourner, avoir la tête baissée pour regarder la tête des clients pendant leur shampoing
- o Mouvements répétés : Erika fait des shampoings plusieurs fois par jour

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	produits de coiffure utilisés (shampoing, conditionneur)
Équipements	Lavabo = Bac de shampoing (avec une hauteur et une profondeur déterminées)
Tâche et exigences	Type de cheveux des clients (longs, courts, bouclés,...) qui détermine la durée et le type de shampoing + temps prévu par le coiffeur pour faire un shampoing en fonction des exigences pour chaque coupe
Individu	Erika, stagiaire aide-coiffeuse qui a des maux de dos
Environnement de travail	Salon de coiffure
Ressources humaines	Collègues et superviseur

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont **les stratégies** que tu pourrais conseiller à Erika pour limiter ces douleurs au dos pendant son travail?
 - o Demander à un ou une collègue de lui donner des trucs pour mieux se positionner au lavabo (bac de shampoing) ou de lui montrer d'autres façons de faire
 - o Essayer différentes façons de se positionner par rapport aux clients pour voir la plus confortable pour elle
 - o Parler avec son employeur des possibilités de diversifier ses tâches dans la journée qui lui permettent de changer de position
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur?
 - o Diversifier les tâches d'Erika pour qu'elle puisse changer de position
 - o Réduire le nombre de clients auxquels Erika doit faire un shampoing
 - o Aménager le poste de travail : adapter la hauteur des lavabos utilisés pour les shampoings

Situation no 13. Laurence, aide-cuisinière dans un centre pour personnes âgées

Laurence travaille depuis quelques jours dans un centre d'hébergement pour 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. Depuis, Laurence fige devant un couteau et perd tous ses moyens.



1. Fais une analyse de la situation

- Quels sont les risques pour la santé liés à l'utilisation d'un couteau?
- Identifie les déterminants du travail de Laurence et classe-les selon MÉTIER.

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Laurence pour arriver à se servir du couteau?
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire au chef cuisinier pour aider Laurence à être à l'aise lorsqu'elle utilise des couteaux?

Situation no 13. Laurence, aide-cuisinière dans un centre pour personnes âgées

CORRIGÉ

Laurence travaille depuis quelques jours dans un centre d'hébergement pour 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. Depuis, Laurence fige devant un couteau et perd tous ses moyens.

1. Analyse de la situation

- **Risques pour la santé liés à l'utilisation du couteau**

- 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.

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Aliments à préparer (et à couper)
Équipements	Couteaux, matériel de cuisine
Tâche et exigences	Couper et apprêter des denrées alimentaires Le chef cuisinier est exigeant pour la qualité et le rythme de travail (niveau d'exigence élevé)
Individu	Laurence, stagiaire aide-cuisinière débutante (quelques jours de stage)
Environnement de travail	Cuisine du centre pour personnes âgées
Ressources humaines	Le chef cuisinier qui est son superviseur (et probablement d'autres collègues en cuisine, cuisiniers ou aide-cuisiniers, qui ne sont pas mentionnés dans l'exemple)

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Laurence pour arriver à se servir du couteau?
 - Elle pourrait 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 à couper
 - Elle pourrait lui demander s'il accepte une augmentation graduelle de sa vitesse de travail
 - Elle pourrait poser des questions sur les types de couteaux, sur leur entretien et sur les techniques de coupe
 - Elle pourrait en parler avec son enseignant pour essayer aussi de s'exercer en classe
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire au chef cuisinier pour aider Laurence à être à l'aise lorsqu'elle utilise des couteaux?
 - Graduer l'apprentissage : par exemple en la faisant commencer sur des aliments plus faciles à couper au début puis en augmentant le niveau de difficulté du point de vue de la qualité de coupe, de la vitesse de coupe, et de la quantité d'aliments à préparer
 - Fournir un couteau adéquat et s'assurer qu'il est en bon état et qu'il coupe bien.

Situation no 14. Maéli, préposée aux écuries

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 enfargé 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.



1. Fais une analyse de la situation

- Identifie la ou les causes immédiates de la chute de Maéli.
- Identifie les déterminants du travail de Maéli et classe-les selon MÉTIER.

2. Pour aller plus loin

Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour permettre à Maéli d'avoir une stratégie plus sécuritaire?

Situation no 14. Maéli, préposée aux écuries

CORRIGÉ

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 enfilée 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.

1. Analyse de la situation

- **Causes de la chute de Maéli**

- Maéli a couru pour aller préparer rapidement le cheval : ici la cause est donc de **travailler sous pression de temps**
- Maéli s'est enfilée dans la selle : ici la cause est donc **encombrement des aires de circulation (et/ou aménagement du poste de travail inadapté si les selles sont entreposées à proximité des zones de circulation)**

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Produits utilisés pour le nettoyage des stalles : détergent, produit d'entretien,...
Équipements	Équipements pour préparer les chevaux : selle,... Équipements de nettoyage des stalles
Tâche et exigences	Maéli prépare les chevaux pour les entraînements, dispense des soins aux chevaux, nettoie l'écurie. Elle doit préparer rapidement les chevaux avant les entraînements, ce qui peut l'obliger à interrompre ses tâches en cours moins urgentes (ici une tâche de nettoyage)
Individu	Maéli, stagiaire préposée dans une écurie
Environnement de travail	Écurie avec les différentes stalles des chevaux
Ressources humaines	Sa patronne qui lui donne les consignes de travail Sa collègue qui vient la voir après son accident

2. Pour aller plus loin

Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour permettre à Maéli d'avoir une stratégie plus sécuritaire?

- Tâche et exigences : l'employeur pourrait agir sur l'organisation du travail par exemple par un meilleur partage des tâches, une meilleure planification des horaires (ce qui limiterait le travail en urgence et les interruptions de tâches pour Maéli)
- Environnement de travail : aménagement, entreposage du matériel, disposition des stalles, espace pour préparer les chevaux.
- Ressources humaines : offrir l'aide d'une autre personne quand il faut rapidement seller un cheval.

Situation no 15. Julien, aide-cuisinier dans un restaurant

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

1. Fais une analyse de la situation

- Quelles sont les régions du corps avec lesquelles Julien travaille le plus physiquement?
- Identifie la ou les causes des douleurs de Julien.
- Identifie les déterminants du travail de Julien et classe-les selon MÉTIER.

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Julien pour limiter ses douleurs?
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire au chef cuisinier pour permettre à Julien de limiter ses douleurs?



Situation no 15. Julien, aide-cuisinier dans un restaurant

CORRIGÉ

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

1. Analyse de la situation

- **Régions du corps avec lesquelles Julien travaille le plus physiquement**

- Les bras et les mains (dans ce cas, les articulations de l'épaule, du coude, du poignet et des doigts sont sollicitées)
- Le dos et les jambes (à cause de la position debout prolongée)

- **Causes des douleurs de Julien (=facteurs de risques de douleurs de type TMS)**

- Posture contraignante ou inconfortable au niveau des bras et des épaules lorsqu'il utilise les ustensiles de cuisine comme le couteau. Si le comptoir n'est pas à la bonne hauteur par rapport à la taille de Julien, cela peut aussi accentuer ses douleurs aux épaules :
 - S'il est obligé de travailler à bout de bras (comptoir trop bas)
 - S'il est obligé de travailler en levant haut les bras (comptoir trop haut)
- Gestes répétitifs : Répéter constamment le même mouvement avec ses bras et ses mains, par exemple lorsqu'il coupe une grande quantité d'un même type de denrées
- Forcer sur le couteau (surtout si les denrées sont dures ou difficiles à couper, ou que le couteau est en mauvais état ou mal aiguisé)
- Manutentionner des produits volumineux voire lourds (par exemple des sacs de pommes de terre,...)

- **Déterminants**

Voici des déterminants qui peuvent être identifiés dans les différentes catégories de l'acronyme MÉTIER :

Matière et produits	Mets à préparer, denrées à apprêter
Équipements	Couteaux, ustensiles de cuisine, plats, casserole, saladiers...
Tâche et exigences	Tâche : apprêter les denrées alimentaires et préparer les mets de base. Les exigences sont dans les consignes fournies par le chef cuisinier
Individu	Julien, stagiaire depuis plusieurs mois
Environnement de travail	Cuisine du restaurant
Ressources humaines	Chef cuisinier, son superviseur + autres collègues en cuisine (non mentionnés dans l'exemple)

2. Pour aller plus loin

- Quelles sont les **stratégies** que tu pourrais proposer à Julien pour limiter ses douleurs?
 - Choisir le couteau adapté pour le type de denrées à apprêter (s'il a le choix, sinon, voir dans les suggestions à son employeur)
 - Il pourrait en parler au chef cuisinier et à ses collègues, leur demander de lui donner des trucs sur : la prise du couteau, techniques de coupe, entretien du couteau
 - Agir sur l'état du couteau : aiguiser et affiler régulièrement
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire au chef cuisinier pour permettre à Julien de limiter ses douleurs?
 - Fournir des équipements adaptés à Julien (couteau en bon état et adapté aux denrées à apprêter,...)
 - Aménager le poste de travail : hauteur du comptoir pour l'adapter à la taille de Julien

Situation no 16. Philippe, commis de supermarché

Philippe est commis de supermarché. 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 seau et un chiffon. Il exécute cette tâche avec un collègue de travail. En montant dans l'escabeau avec son seau 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.



Fais une analyse de la situation

- Identifie la ou les causes immédiates de l'accident de Philippe
- Philippe a choisi la stratégie de monter dans l'escabeau en tenant le seau dans les mains, quelles sont les **autres stratégies** que tu pourrais conseiller à Philippe?
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour éviter que cette situation ne se reproduise?

Situation no 16. Philippe, commis de supermarché

CORRIGÉ

Philippe est commis de supermarché. 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.

Analyse de la situation

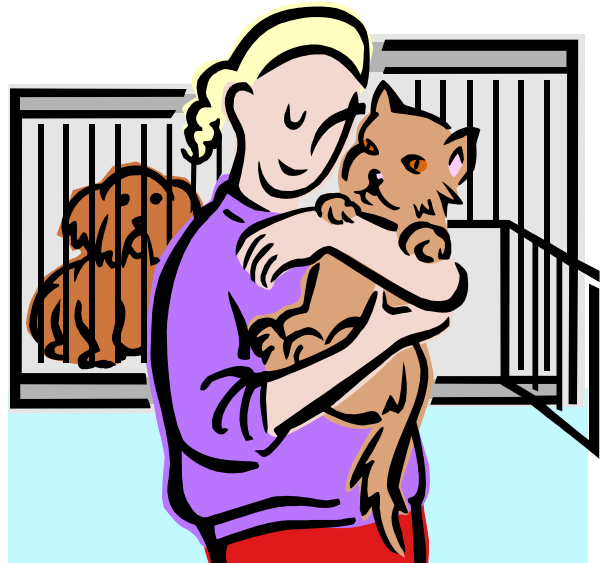
- **Causes immédiates de l'accident de Philippe**
 - Utilisation d'un escabeau
 - Monter sur l'escabeau en tenant le sceau dans les mains
- Quelles sont les autres **stratégies** que tu pourrais conseiller à Philippe?
 - Donner le sceau à son collègue, monter dans l'escabeau et demander à son collègue de lui passer le sceau une fois rendu en haut de l'escabeau;
 - Si Philippe n'est pas à l'aise avec l'escabeau : demander à son collègue de monter dans l'escabeau et l'assister pour le nettoyage
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour éviter que cette situation ne se reproduise?
 - Offrir une formation à la santé et sécurité au travail et en particulier 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 sur 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.)

Situation no 17. Catherine, préposée aux animaux de compagnie

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.

Fais une analyse de la situation

- Identifie la ou les causes des difficultés respiratoires de Catherine
- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour ne pas aggraver les problèmes de santé de Catherine?



Situation no 17. Catherine, préposée aux animaux de compagnie

CORRIGÉ

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.

Analyse de la situation

- **Causes des difficultés respiratoires de Catherine**

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

- Quelles sont les **suggestions d'amélioration** que tu pourrais faire à son employeur pour ne pas aggraver les problèmes de santé de Catherine?
 - o Son patron peut lui donner d'autres tâches où elle n'est pas en contact avec les animaux.
 - o 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.
 - o Se laver régulièrement les mains.
 - o Améliorer le système de ventilation et utiliser des systèmes spéciaux de filtration des cages.
 - o 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.

Situation no 18. Tom, aide-boucher

Tom est aide-boucher dans un marché d'alimentation depuis quelques mois. Il prépare des viandes et des produits de boucherie. Son employeur est content de lui. Par contre, Tom met encore beaucoup de temps pour préparer les viandes et un de ses collègues lui a déjà fait des remarques à cause de ça. Même si son collègue le fait avec humour, Tom ne vit pas très bien cette situation et se questionne sur la poursuite de son stage.

Fais une analyse de la situation

- Quels conseils donnerais-tu à Tom pour l'aider à poursuivre son stage?



Situation no 18. Tom, aide-boucher

CORRIGÉ

Tom est aide-boucher dans un marché d'alimentation depuis quelques mois. Il prépare des viandes et des produits de boucherie. Son employeur est content de lui. Par contre, Tom met encore beaucoup de temps pour préparer les viandes et un de ses collègues lui a déjà fait des remarques à cause de ça. Même si son collègue le fait avec humour, Tom ne vit pas très bien cette situation et se questionne sur la poursuite de son stage.

Analyse de la situation

- Quels conseils donnerais-tu à Tom pour l'aider à poursuivre son stage?

Tom pourrait évoquer la situation avec son enseignant superviseur de stage. L'enseignant pourrait alors intervenir auprès du collègue concerné en :

- abordant avec lui les différentes étapes de l'apprentissage qui permettent d'expliquer pourquoi Tom n'est pas encore très rapide;
- questionnant le collègue sur ses façons de faire et notamment sur ses techniques de travail pour préparer les viandes, et ce en présence de Tom. Cela inciterait le collègue à partager ses stratégies avec Tom, ce qui pourrait l'aider à gagner du temps.