

Prévenir

**Savoir
Savoir-faire
Savoir être
Faire savoir**

Si l'on ne naît pas « préventif »,
on peut heureusement le devenir un jour,
au fil des ans, et même inspirer ses pairs...
ou ses employés !

Pour Renée Cossette, de la firme Creanim, tout est parti d'une question : pourquoi des personnes font-elles fi du danger alors que d'autres adoptent un comportement de prudence ? Pourquoi certaines portent leur équipement de protection et d'autres pas ?

Par Monique Legault Faucher

EN apparence, rien ne laissait présager que Renée Cossette, docteure en psycholinguistique, s'aventurerait dans l'univers de la santé et de la sécurité du travail. Habitée à travailler dans le secteur de l'enseignement et de l'encadrement du personnel, cette universitaire a rencontré la prévention un peu... par accident. Invitée par le Centre patronal de santé et de sécurité du travail du Québec à participer, à titre de conférencière, au colloque *Pour une entreprise en santé : savoir reconnaître et réduire les différents risques au travail*, M^{me} Cossette a expliqué comment elle était tombée dans la potion magique¹.

« Un jour, j'étais dans une entreprise de pétrochimie — on m'avait demandé de faire de la consolidation d'équipes — lorsque le comité de santé-sécurité m'a soumis un problème psychologique assez particulier : « Dites-nous, madame, pourquoi des gars qui travaillent avec des produits chimiques et risquent donc d'être atteints par des éclaboussures ne portent pas pour autant leur équipement de protection ? Ils savent fort bien qu'ils peuvent être défigurés, perdre la vue ! En outre, le problème est plus grave le soir que le jour... » Sur le coup, je n'ai pas su quoi répondre, mais le problème soumis m'a beaucoup interpellé ! C'est ainsi qu'est né mon désir de comprendre. Tout le monde sait qu'il est dangereux de conduire si on a pris de l'alcool. Alors pourquoi des gens le font quand même, mettant non seulement leur vie, mais aussi celle des autres en grand danger ? »

La spécialiste a décidé d'aller enquêter sur le terrain. Elle aurait pu s'intéresser à l'univers des jeux de hasard qui peuvent aussi entraîner de fortes pertes ou encore à la conduite auto-



Photo Robert Etchevery

mobile, mais l'histoire des travailleurs risquant leur intégrité physique avait pour elle une résonance tout à fait particulière. « Pourquoi des humains — travailleurs, contremaîtres ou employeurs — font-ils fi du danger alors que d'autres adoptent un comportement préventif ? Qu'est-ce que ces derniers ont que les premiers n'ont pas ? La prévention, ce n'est pas dans le lait maternel. Mais alors, ça s'acquiert comment ? » La chercheuse voulait des réponses.

C'est finalement dans une grande entreprise de Laval spécialisée dans la fabrication de produits en métal que M^{me} Cossette a pu mener sa recherche. « J'ai interrogé 75 travailleurs. À chacun, j'ai posé la même question : « Pouvez-vous me nommer trois personnes qui travaillent ici et que vous percevez comme étant préventives dans leur façon de se comporter ? » Je me suis retrouvée avec 30 noms dont huit étaient nommés 10 fois et plus. » Qu'avaient en commun ces travailleurs ? Intriguée, la chercheuse les a interviewés un par un pendant deux heures. « J'ai utilisé une méthode élaborée par un psychologue américain, David McClelland. Pendant long-temps, les agents du Foreign Office, en Grande-Bretagne, étaient recrutés en fonction de leur *curriculum vitae*. Au fil du temps,

M. McClelland a constaté que certains candidats, à diplôme égal, réussissaient très bien et d'autres, pas du tout. Pas toujours fiable, le CV !, a-t-il conclu. Le chercheur a donc décidé d'étudier le profil des personnes qui réussissaient afin de savoir si elles avaient des points en commun. J'ai fait comme lui. J'ai rencontré chacun des huit travailleurs désignés par leurs collègues et j'ai suivi la même démarche. J'ai demandé à chacun de me raconter un événement de son passé, qui avait eu une fin heureuse, et puis un autre, dont l'issue avait été moins réjouissante.

« Au fil des rencontres, nous avons eu le temps d'aborder environ quatre événements. De façon ponctuelle, pendant le déroulement de leurs récits, je leur demandais : « Qu'avez-vous pensé à ce moment-là, qu'avez-vous ressenti, qu'avez-vous dit, qu'avez-vous fait ? » Je voulais connaître leur mode de perception. »

M^{me} Cossette a ainsi enregistré une trentaine d'événements, pour ensuite les retranscrire et les analyser. Elle a pu de cette façon noter les points de convergence qu'elle a appelés des compétences. Ce qui l'a d'abord frappée, c'est que les huit travailleurs sont dans le *Je veux*. Ils sont déterminés à ce que les choses changent, s'améliorent autour d'eux. Pourquoi ? La chercheuse propose une explication : « Sans doute

parce qu'ils entrent dans l'entreprise avec l'intention d'y rester longtemps. Ils s'investissent dans leur travail. Ils ne veulent naturellement pas se blesser, sachant qu'ils seraient sans doute privés d'une quelconque façon. »

Touché !

Faut-il absolument un déclencheur pour changer d'attitude et de comportement ? « Oui, vraisemblablement, du moins en ce qui touche la valeur "prévention", répond la chercheuse. Mais il n'existe pas, hélas !, de déclencheur universel. Être témoin d'un accident, ça peut être le déclic qui incitera un employeur, un contremaître ou un travailleur à adopter des attitudes plus préventives. L'accident est, sans contredit, un déclencheur brutal, mais il n'est heureusement pas le seul. Le changement d'attitude peut aussi se faire si l'employeur sensibilise les travailleurs à des comportements préventifs par le biais de formations. Toutefois, ces dernières doivent être données de façon à toucher, à atteindre les participants dans leur sensibilité, sinon le verbe ne porte pas. Il faut susciter chez eux le goût de changer de comportement. « J'ai intérêt à devenir plus prudent parce que la vie et l'intégrité physique sont précieuses. » »

La prise de conscience peut inciter une personne à se prendre en charge. Ainsi, elle décidera de porter son équipement de protection non par obéissance, mais parce que cela a du sens pour elle. C'est en amenant les personnes à être plus proches de leurs émotions, de ce qu'elles ressentent, de leur sensibilité, qu'on les incitera à réfléchir aux gestes accomplis au quotidien. Certaines femmes et certains hommes sont plus sensibles et donc plus sensibilisés que d'autres, par tempérament ou par suite d'événements. C'est le cas des huit travailleurs désignés par leurs collègues. Le déclic s'est fait plus vite pour eux, assure M^{me} Cossette. Mais ce qui est sûr, c'est qu'il faut se sentir touché pour vouloir changer quelque chose à sa façon de faire. »

Thierry Pauchant, chercheur et professeur à l'École des hautes études commerciales de Montréal, également invité au colloque organisé par le Centre patronal, tient depuis des années le même discours. « Une catastrophe ou une crise, tout comme une maladie, est porteuse d'un enseignement, d'un levain favorisant le

changement². » Chez les huit personnes interviewées par la chercheuse, on constate qu'il y a eu un déclencheur et, par la suite, l'adoption progressive de comportements préventifs.

Du savoir au savoir-faire

Pour afficher un comportement préventif, il faut savoir. « Ainsi, on ne peut pas afficher des comportements conformes si on ne connaît pas les normes en vigueur. Dans une entreprise, outre un milieu de travail sûr, la première chose à offrir aux travailleurs, c'est donc du savoir technique. Il faut que les formations données favorisent l'assimilation, l'intégration des techniques, des méthodes de travail. Dans une situation particulièrement stressante ou urgente, il est vital d'avoir les bons réflexes. Or, il faut 21 jours continus de pratique pour qu'un apprentissage devienne un réflexe conditionné. » Outre le savoir, donc, le savoir-faire est essentiel. En appliquant les connaissances acquises, celles-ci se transforment en compétences et... en un pouvoir de faire.

2. « Êtes-vous préventif ou porte-crise ? », *Prévention au travail*, mars-avril 1993, p. 6.

Du savoir-faire au savoir être

Plusieurs observateurs ont noté que, là où règne un bon climat de travail, là où l'environnement est non seulement fonctionnel mais relationnel, il y a moins d'accidents du travail. « Tout simplement parce que les gens se parlent, s'interpellent lorsqu'ils observent chez l'autre un comportement pouvant être à risque. Dans ce contexte, les gestionnaires ont une responsabilité importante, celle de créer un bon climat de travail. C'est ce climat qui favorisera l'éclosion d'une culture relationnelle, qui influencera directement la culture de prévention au sein de l'entreprise », fait ressortir M^{me} Cossette. Et de poursuivre : « La prévention, c'est un très beau dossier pour humaniser une entreprise. C'est inévitablement ce qui la forcera tôt ou tard à adopter des valeurs plus humaines, car il lui en coûtera très cher (accident, épuisement professionnel, harcèlement moral, etc.) de faire abstraction de la sensibilité de son personnel. Tous les comportements humains reposent sur des valeurs, nommées ou non. Les huit messieurs rencontrés en avaient, que leurs collègues ont perçues et



Illustration Benoit Laverdière

notamment, celle d'être "préventif" dans un milieu pouvant comporter des risques. Il est clair que ce sont les valeurs qui donnent cours tant aux décisions prises qu'aux attitudes adoptées, c'est-à-dire aux conduites démontrées. »

Du savoir être au faire savoir

Les travailleurs interrogés par Renée Cossette ont un autre point en commun. Ils interviennent spontanément et librement lorsqu'ils perçoivent une conduite imprudente autour d'eux. Ainsi, la valeur « sécurité » qu'ils portent en eux les pousse à sensibiliser leurs pairs, en somme à devenir des éducateurs ! Face à un comportement non conforme, ils communiquent à l'autre, sans aucune obligation, leur observation. Leur expérience et les

valeurs qu'ils ont acquises les mènent, en quelque sorte, dans le faire savoir aux collègues.

Autre constat : ils sont vigilants dans leur façon de communiquer leurs remarques. Il faut que règne la bonne entente. De plus, ils deviennent très observateurs de ce qui se passe dans leur milieu de travail. « L'un d'eux m'a dit : " Quand je travaille sur une machine, je deviens hyper conscient des dangers d'accident. J'inspecte continuellement mon environnement. J'ai un œil sur tout ce qui bouge." »

Les huit travailleurs perçus comme préventifs par leurs pairs affichent un bel esprit d'équipe. Ils respectent leurs collègues et ils sont manifestement respectés par eux. « Ce sont des hommes bienveillants. Plusieurs sont très actifs au sein de leur syndicat et la plupart ont suivi un cours de premiers soins. Quand un incident survient, ils agissent efficacement, avec sang-froid. Lorsque les circonstances d'un accident ne leur paraissent pas claires, un peu comme

l'inspecteur Colombo, il leur faut comprendre comment et pourquoi celui-ci a pu survenir et savoir ce qu'il aurait fallu faire ou ne pas faire pour l'éviter. Ils cherchent des solutions et ils insistent pour que la situation ayant provoqué l'accident soit corrigée. L'un d'eux, un jour, est même allé jusqu'à mettre son poste en jeu. " Si vous ne posez pas de garde sur cette machine, moi, je ne travaille plus ici ! " Une telle attitude, une telle conviction, c'est remarquable ! Et c'est pour ça que ces hommes sont perçus comme des modèles. Ce sont des êtres sur qui on peut compter. Et le climat de travail autour d'eux s'en trouve amélioré. »

La chercheuse a aussi été impressionnée par l'attitude d'autoquestionnement qu'affichent les hommes interviewés, par leur préoccupation pour leur propre conduite si celle-ci n'a pas été en tout point conforme. « Par ailleurs, avant de faire un geste qui demande de l'attention, ils agissent avec méthode; ils s'arrêtent pour analyser une situation, un incident, et ils passent aux actes ensuite avec à-propos ! Trop souvent, les gens ne prennent pas le temps de réfléchir... »

Des phénomènes, des êtres exceptionnels, ces hommes-là, avec une auréole clignotante suspendue au-dessus de leur tête ? « Non, mais ce sont des gens qui ont trouvé un sens à leur travail, ils sont engagés dans leur milieu, ils y tissent des liens significatifs et pratiquent l'entraide. »

Il existe par ailleurs, à l'autre pôle, des personnes qui, pour diverses raisons, ont plus de mal à trouver un sens à leur travail. Elles se sentent prisonnières, impuissantes. « Qui n'a pas déjà entendu des travailleurs ou des travailleuses dire : " Moi, il me reste encore cinq ans à faire... ", ou bien encore " Les gars, en dedans, ils sont écœurés ! " Ce vocabulaire carcéral est tristement lourd de sens et aura tôt ou tard une incidence sur le taux d'accident au sein de l'entreprise. »

Pour terminer sur une note transcendante, M^{me} Cossette rappelle un mot que l'on prête au père de Florence Nightingale³ et qui colle bien à la personnalité des huit travailleurs interrogés : « Que le monde soit meilleur parce que j'y suis passé. » ○

3. Infirmière britannique devenue, par son action, le modèle des infirmières et infirmiers.

Les ÉPI Peut-on changer les habitudes ?

QUELLES RAISONS POUSSENT UN TRAVAILLEUR À UTILISER OU PAS UN ÉQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE (ÉPI) ? RENÉE COSSETTE N'EST PAS LA SEULE À S'ÊTRE INTÉRESSÉE À CETTE QUESTION. MARIO ROY, TITULAIRE DE LA CHAIRE D'ÉTUDE EN ORGANISATION DU TRAVAIL À LA FACULTÉ D'ADMINISTRATION DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE, L'A FOUILLÉE JUSQU'À CE QU'IL TROUVE DES RÉPONSES. ET LES « COULEURS » DE CES RÉPONSES FONT ÉCHO AUX PROPOS TENUS PAR M^{ME} COSSETTE.

Par Monique Legault Faucher et Julie Mélançon

A PRIORI incontournable : avant d'opter pour des ÉPI, il faut absolument tenter d'éliminer le danger à la source. Logique. Lorsque c'est impossible, il faut trouver les moyens de le réduire au maximum, et les ÉPI peuvent alors faire partie de la solution. Toujours très logique. Mais avant de les choisir, qu'il s'agisse de chaussures, de lunettes, de gants, de masques respiratoires, de harnais, etc., il faut tenir compte de toute une série de facteurs : technologie, esthétique, prix des équipements et de leur utilisation, inconfort, perte de rendement, normes sociales, politiques et pratiques des ressources humaines, etc. D'après Mario Roy, « lorsque l'on parle du comportement préventif, on tient toujours pour acquis que la personne qui ne l'affiche pas est fautive et qu'elle sera, par conséquent, responsable si un jour elle se blesse. La solution serait d'agir sur son comportement. L'idée est louable, mais c'est oublier tous les facteurs qui influencent ce comportement et sur lesquels elle a peu de prise. Elle subit peut-être une pression très forte sur le plan de la production, chaque seconde de son temps compte et elle peut avoir le sentiment que l'ÉPI ralentit son travail. Il se peut encore que ce dernier soit très inconfortable, ou encore que le milieu de travail, pour diverses raisons, en trouve le port inutile ou même ridicule. »



Photo François LaFrance

« Si l'on veut créer une culture d'entreprise axée sur la sécurité, tous ceux qui ont de l'influence doivent se comporter de façon préventive », estime Mario Roy.

Confort et influence

La quasi-totalité des chercheurs qui ont étudié la question des ÉPI ont abouti aux mêmes constatations. Chaque fois que l'on conçoit un équipement de protection, il faut tenir compte du confort de l'utilisateur. Au cours des dernières années, les ÉPI se sont améliorés, tant sur ce plan que sur celui du design. Révolue l'époque du modèle et de la taille unique. Les travailleurs l'apprécient. Ils apprécient aussi qu'on les consulte quand on choisit des ÉPI et qu'ils puissent éventuellement les essayer.

Autre constatation. Le réseau de communication interpersonnel et les pairs jouent un rôle fondamental. Les médias, la publicité, les affiches peuvent attirer l'attention et éveiller l'intérêt des milieux de travail, mais leur influence ne sera probablement pas assez forte pour déclencher la modification en profondeur des comportements. Ce que pourraient néanmoins réussir des collègues convaincus et convaincants et des leaders d'opinion, estime M. Roy. « Parce que ces personnes ont suffisamment d'influence informelle pour déterminer le comportement acceptable à adopter dans leur milieu de travail. La meilleure façon d'influencer les travailleurs en cette

matière, c'est donc de convaincre les meneurs de groupe. Et ils sont faciles à repérer. La crédibilité de la personne qui propose un changement de comportement est essentielle. Ainsi, le témoignage d'un ouvrier qui s'est blessé, qui raconte ce qui lui est arrivé et ce qu'est devenue sa vie depuis l'accident a plus de chance d'avoir un impact parce que les travailleurs peuvent facilement s'identifier à lui ! Par ailleurs, le supérieur doit également montrer l'exemple. Si une personne en autorité, un contremaître, notamment, ne porte pas ses ÉPI, les

travailleurs se diront que le danger n'est pas imminent au point qu'ils doivent se protéger, qu'il s'agit uniquement d'une règle arbitraire ou d'un moyen de les contrôler. Si l'on veut créer une culture d'entreprise axée sur la sécurité, tous ceux qui ont de l'influence doivent se comporter de façon préventive. »

Autre aspect de la question à ne pas négliger. Avant de demander à un travailleur de porter tel ou tel ÉPI, il faut faire les présentations d'usage. Se contenter de les disposer sur des tablettes ne suffit pas. Réunion d'information et de sensibilisation avec démonstration, possibilité pour les participants de toucher, d'apprivoiser l'ÉPI, session de formation sur son usage, son entretien et son rangement, argumentaire écrit faisant ressortir ses



Illustration Jean-Paul Eid

Cette année, la combinaison de travail en velours fripé de lurex fluorescent, signée Giuseppe Saint-Florent, fera fureur! À noter, les genouillères en éponge de mer.



Illustration Benoît Lavendière

avantages réels, vidéo, période d'essai, recueil de commentaires après cette période, ajustements éventuels, rendront les travailleurs plus réceptifs. Ils se sentiront respectés, partie prenante, parce qu'on fait appel à leur intelligence. « L'employeur se soucie de ma santé et de ma sécurité, à moi d'en faire autant », se diront-ils.

Perceptions et croyances

L'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents et des maladies professionnelles (INRS) de France a mené récemment une enquête sur le port des ÉPI dans des secteurs d'activité très variés : « un centre hospitalier, une usine métallurgique, les métiers du cheval, les activités d'élagage, de bûcheronnage et celles liées à l'utilisation de produits phytosanitaires ». Des enquêteurs ont recueilli l'opinion des utilisateurs à l'aide d'un guide d'entretien semi-directif. Les résultats mettent en évidence « des facteurs d'influence tels que la sensibilisation préalable des salariés, les contraintes socio-économiques de l'entreprise, les modalités de choix et de diffusion des

équipements, la nature de l'information accompagnatrice, la variabilité des tâches au cours de la journée, etc. La perception du risque lui-même ou de l'efficacité supposée de l'ÉPI sont également des déterminants importants ».

Le rôle des croyances est effectivement plus grand qu'on ne l'imagine. Mario Roy explique : « Si je suis persuadé que les conséquences d'une chute, d'une explosion, d'une coupure, etc., ne se matérialiseront pas ou ont peu de risque de se concrétiser, je vais réduire l'importance du danger. Dans un champ où l'on avait épandu des pesticides, au Mexique, des travailleurs étaient convaincus que le fait de porter un masque de protection ne donnait rien. Et ils n'avaient pas tout à fait tort. Même ceux qui en portaient souffraient de maladies respiratoires. Alors pourquoi tolérer un machin qui chauffe le visage et fait transpirer? Si un travailleur pense que l'ÉPI qu'on lui demande de porter est inutile, il s'abstiendra ou cessera éventuellement de le porter. » La déduction semble logique. Pourquoi, en effet, porter un ÉPI en permanence pour des événements qui ne surviendront peut-être jamais? Si

Robert se brûle chaque fois qu'il touche un élément chaud, il n'hésitera pas à enfiler des gants. Si, par contre, le risque de brûlure est faible, disons une fois sur 800, il aura tendance à les oublier.

Convaincre!

La gravité de la conséquence a-t-elle une influence sur le port de l'ÉPI? Mario Roy répond : « Une étude sur le port des coquilles auditives a été réalisée par un chercheur américain dans une usine où les travailleurs ne portaient pas leur ÉPI. Toutes sortes de tactiques avaient été tentées : rencontres de sensibilisation, campagnes d'affiches et mesures disciplinaires. Sans succès. Les travailleurs ont été soumis à un test d'audiogramme au début et à la fin de leur période de travail. Les résultats montraient clairement le niveau de perte auditive entre les deux tests. Une copie des résultats a été remise aux travailleurs et une autre a été affichée au babillard. On les a informés qu'après un certain temps, la perte d'audition enregistrée deviendrait permanente et constituerait leur nouveau seuil d'audition. Au cours

d'une deuxième étape, les mêmes tests ont été repris au début et à la fin de la période, mais cette fois, on s'est assuré que les travailleurs portaient leurs coquilles toute la journée. Résultat? Aucune perte d'audition. On a alors expliqué aux travailleurs, avec des graphiques, ce qui se produisait. Après cinq mois, on a pu constater que 85 à 90% des travailleurs de ce secteur continuaient à porter leurs coquilles en permanence, alors que dans un secteur témoin comparable de la même usine, le port des coquilles n'était respecté que par 10% seulement des travailleurs. D'après l'auteur de l'étude, un suivi individualisé accompagné de l'établissement de normes de groupe fortes concernant le port des coquilles, à la suite des discussions sur les résultats des tests, ont eu un effet déterminant sur les changements d'habitudes des travailleurs. Si l'on s'était contenté de leur dire : « Écoutez, dans dix ans, à moins que vous ne portiez vos coquilles, vous entendrez moins bien », ça n'aurait pas fonctionné. »

L'utilisation des émotions ne donne des résultats que si ces dernières changent l'appréciation des travailleurs quant aux souffrances associées au danger et à la probabilité

que l'accident se produise. La crainte en effet peut être salutaire, mais si elle est très forte, le message risque de bloquer. Un exemple? « Les ceintures de sécurité, propose M. Roy. Chaque fois qu'un message publicitaire montre un proche ou même un inconnu victime d'un accident de la route, ce message, en raison de sa violence, frappe l'imagination, c'est certain. Mais les images mettant en scène la mort du conducteur lui-même peuvent aussi déclencher un blocage. On refuse de s'identifier à cette personne parce qu'on a de la difficulté à imaginer qu'on pourrait mourir de la même façon, on ne veut pas l'envisager! »

Et de poursuivre : « La manière dont on présente l'information, ce sur quoi on met l'accent dans un message, a une incidence directe sur la façon dont l'interlocuteur appréciera le risque. Autre exemple? Une étude a montré que lorsqu'on dit à un malade : « Si on t'opère, tu as 30% de risque de mourir », et à un autre : « Si on t'opère, tu as 70% de chance de survivre », le deuxième aura plus tendance à accepter l'opération que le premier. Encore plus étonnant, les chirurgiens confrontés à cette information réagissent de la même façon. »



Illustration Caroline Merola

Pour qu'un travailleur adopte un comportement préventif, il faut qu'il perçoive un avantage relatif par rapport à la situation dans laquelle il se trouve : compatibilité avec les valeurs du milieu, expérience passée, degré de complexité perçu, possibilité d'expérimenter, avantages. « Prenez l'exemple du port du masque de gardien de but, suggère M. Roy. Au départ, personne n'en avait. Un jour, Jacques Plante a décidé d'en porter un. C'était l'un des meilleurs gardiens de la Ligue nationale. Il a fait des marques sur son masque pour chaque rondelle ou coup de bâton reçu au visage. Au fil des ans, les masques ont été améliorés. Très rapidement, tous les gardiens de but de la Ligue nationale en ont porté un. »

Le cas du harnais

Au Québec, cet ÉPI existe depuis près de 15 ans. Un règlement adopté en 2001 en a rendu le port obligatoire en janvier 2002. « Nous avons préféré soutenir, convaincre avant de contraindre, explique Laurent Desbois, ingénieur et spécialiste des chutes de hauteur à la Direction de la prévention-inspection de la CSST. Maintenant, on peut dire que le harnais fait partie des mœurs, comme le casque de sécurité. L'évolution s'est faite graduellement. » Au cours des cinq dernières années, un vent de sensibilisation en faveur du port de cet ÉPI a soufflé sur le Québec. Il s'est infiltré dans les colloques et les campagnes de publicité de la CSST. M. Desbois précise : « Nous avons participé à la normalisation de ces ÉPI avec les fabricants et les fournisseurs. Le milieu est actuellement beaucoup plus conscient du danger des chutes de hauteur et il comprend mieux comment le harnais le protège. Il y a une dizaine d'années, ceux qui en portaient passaient pour des *moumoues*. Mais maintenant, c'est très bien vu! Les monteurs d'acier portent généralement leur harnais et leur absorbeur d'énergie. De plus en plus, les inspecteurs le constatent, les moyens sont là, les points d'ancrages sont fournis par les employeurs et les travailleurs s'attachent. »

Une personne qui travaille à 30 mètres du sol, sur un pont ou un immeuble de plusieurs étages, sait qu'il y a un danger de chute. C'est évident. « Le problème, ce sont les travaux exécutés entre trois et dix

mètres, admet M. Desbois. Dans ces situations, les travailleurs ne réalisent pas toujours qu'ils sont aussi en danger. « Tomber de trois mètres, bah !, c'est juste un étage ! » Pourtant, 10% des décès surviennent à la suite de chutes de moins de trois mètres. C'est à ces hauteurs que beaucoup de travailleurs accomplissent leur besogne juchés sur des toits, des échafaudages, des passerelles, sans s'attacher. Ils ne se sentent pas en danger ! Pourtant la loi de la gravité joue. S'ils tombent sur leurs pieds, ils peuvent se fracturer une cheville, mais s'ils atterrissent sur la tête, le traumatisme sera beaucoup plus grave, voire fatal. »

Au début, les harnais étaient plutôt rudimentaires. Il n'y avait qu'un modèle, le même pour tout le monde

indépendamment du métier, de la taille et du poids de l'utilisateur. « Les choses ont changé, note M. Desbois. Les modèles disponibles aujourd'hui s'ajustent pour que le travailleur soit à la fois bien retenu et à l'aise. Il existe des harnais pour les monteurs d'acier, d'autres pour les monteurs de ligne. Les commentaires des travailleurs sont à la source des améliorations... et de l'esprit de concurrence qui règne entre les fournisseurs. Tous voulaient leur part du marché. Le marketing s'est fait sur les améliorations à apporter au produit. Exemple, les monteurs d'acier préféraient la ceinture au harnais, parce qu'ils pouvaient y accrocher clés de serrage et boulons. Le fournisseur qui a observé cette habitude et écouté leurs commentaires a conçu un harnais pour eux, et c'est lui qui est allé chercher cette part du marché. »

Plusieurs campagnes publicitaires ont été menées par la CSST sur les chutes de hauteur. « Les coûts humains et financiers dus à une chute nous ont

aidés en ce sens, car nous n'avions pas à justifier l'importance d'améliorer la protection individuelle, affirme Laurent Desbois. C'est un sujet qui parle à tout le monde. Dans la pub choc, il y a trois ans, où Michel tombait d'un immeuble en construction, à peu près tout le monde s'est senti touché. La clientèle visée par cette vidéo, c'étaient les mères, les conjointes, les enfants des travailleurs. C'est pourquoi elle a été diffusée à l'heure du souper. J'ai même reçu le téléphone d'une maman qui avait parlé à son fils et l'avait enjoint de faire attention à lui. »

M. Desbois a trouvé une astuce pour « vendre » le harnais aux récalcitrants : « Beaucoup de corps de métiers portaient une ceinture pour les outils. Cet accessoire était tellement lourd, créait tellement de pression sur la colonne vertébrale et sur les hanches, que les travailleurs se sont mis à mettre des bretelles avec leur ceinture. Le harnais, c'est ce que ça fait en intégrant la ceinture d'outils. On n'ajoute rien d'autre que des lanières qui transfèrent la charge aux masses fessières en cas de chute. Cela a été une bonne façon de contrer la résistance. »

Malgré les progrès accomplis en matière de prévention des chutes de hauteur, la protection individuelle demeure le dernier recours. De plus en plus, les milieux de travail cherchent des protections collectives comme des garde-corps ou, nettement mieux, l'élimination du danger à la source grâce au préassemblage au sol.

Le mot de la fin ? M. Desbois s'exclame : « Il faut répéter, répéter et répéter ! Comme dans n'importe quelle campagne de santé et de sécurité, il faut convaincre travailleurs et employeurs que l'accident bête n'arrive pas seulement au voisin d'en face ou à l'entreprise X de la Côte-Nord. » ○

Paroles d'accidentés... en flash

Dans un récent numéro de *Vigilance*, magazine français publié par la Délégation à la prévention et à la gestion des risques de EDF-GDF, trois électriciens témoignent. « Les trois reconnaissent qu'un fait extérieur a modifié leur comportement habituel ».

Un certain 28 mai, Paul¹ X ne porte pas ses gants. Il s'active sur tous les fronts d'un chantier de passage de ligne aérienne en souterrain. « On avait pris un peu de retard et il fallait que je m'occupe des différents intervenants : entreprise extérieure, client, etc. » En posant les pinces crocodiles sur les barres de sortie du transformateur, il déclenche un flash et un début d'incendie. Seules ses mains sont nues. Bilan : brûlure au deuxième degré, deux mois d'arrêt de travail.

Un certain 13 juillet, Paul Y ne remet pas ses gants TST pour écarter deux câbles sur un coffret. Il provoque un flash qui atteint ses deux mains sans trop de gravité. « Heureusement, je portais les autres ÉPI. Mais cette mésaventure m'a servi de rappel à l'ordre. On prend parfois de mauvaises habitudes, qui prennent de l'ampleur au fil du temps. Et un jour, ça casse ! »

Un certain 26 juillet, Paul Z doit brancher une quinzaine de coffrets dans la perspective d'une fête foraine. « Outre le soleil qui cognait, les forains me pressaient pour réaliser leur propre coffret. » Le stress monte. Entre deux coffrets, le jeune travailleur relève la visière de son casque pour s'aérer. Et lorsque deux bornes corrodées déclenchent un puissant flash, le visage de Nicolas est atteint de plein fouet. Brûlure au deuxième degré. Ses mains, gantées, sont préservées.

1. Prénom fictif.

Pour en savoir plus

ROY, Mario, Lucie FORTIER et Anne-Marie ROBERT. *Étude sur les facteurs d'adoption des mesures préventives*, 1994, 38 p.

Notes scientifiques et techniques de l'INRS (NS 210 à NS 215).

« Protections individuelles : trois électriciens témoignent », *Vigilance*, magazine d'EDF et de Gaz de France, n° 131, décembre 2001, p. 14-15.