



Une approche participative pour favoriser le transfert des connaissances : le cas des centres d'appel d'urgence 9-1-1

Charles Gagné, conseiller en valorisation de la recherche Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail

20 novembre 2015, Colloque IRSST 2015





#### DEMANDE

Problèmes d'aménagement de postes de travail dans les CU 9-1-1, en lien avec les TMS



Recherches



Organisation et conditions de travail



Formation des préposés

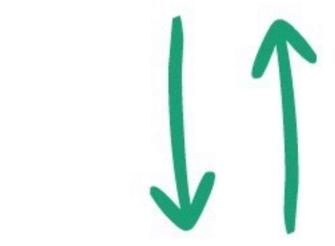


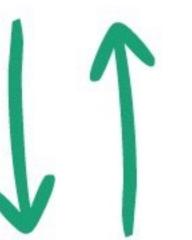
Développement d'outils sectoriels

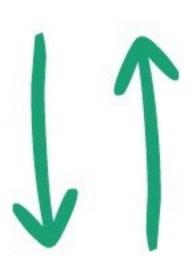
Réduire les troubles musculosquelettiques et de santé psychologique

Étude 2
Projet d'intervention pour réduire
les troubles musculosquelettiques
et de santé psychologique

Étude 2
Projet d'intervention pour réduire
les troubles musculosquelettiques
et de santé psychologique



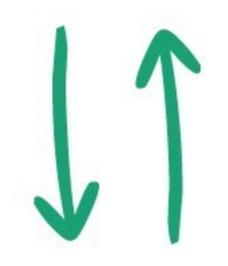


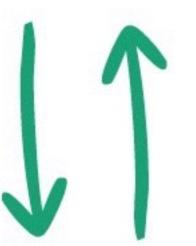


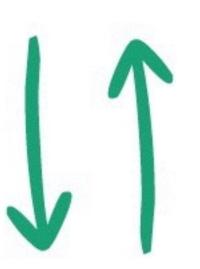


- APSAM
- 5 CU 9-1-1 (coordonnateur et représentant des employés)
- Équipe de recherche
- IRSST

Étude 2
Projet d'intervention pour réduire
les troubles musculosquelettiques
et de santé psychologique







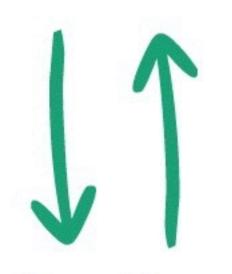


- APSAM
- 5 CU 9-1-1 (coordonnateur et représentant des employés)
- Équipe de recherche
- IRSST

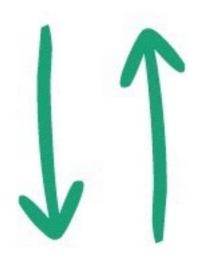
- Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1
- Équipe du 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique
- Association des centres d'urgence du Québec
- Centre de communication santé
- École nationale de police du Québec
- École nationale des pompiers du Québec
- Cégep Beauce-Appalaches
- Cégep Montmorency

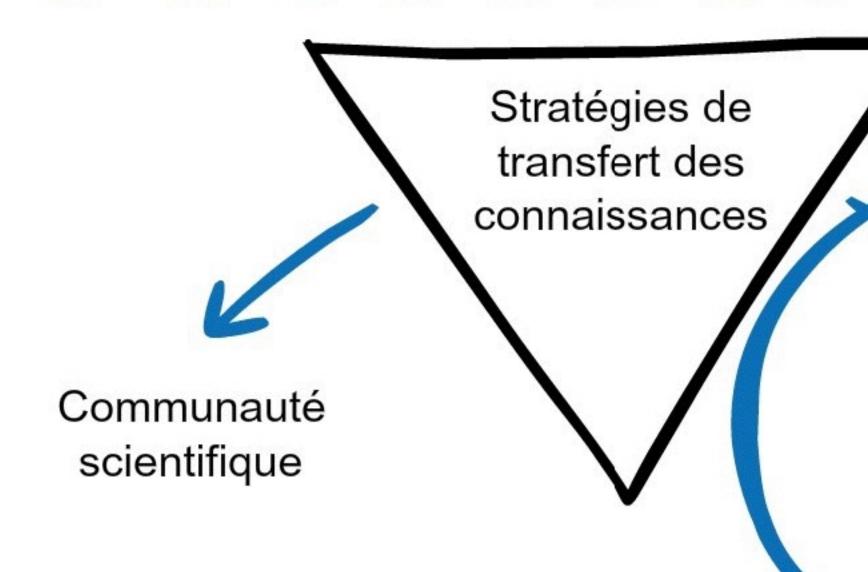
Étude 2
Projet d'intervention pour réduire
les troubles musculosquelettiques
et de santé psychologique

Étude 3 Implantation de moyens de soutien aux PAT







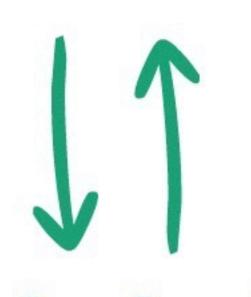


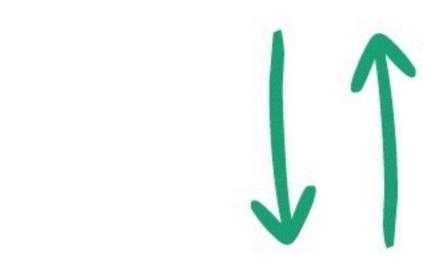
Utilisateurs des connaissances

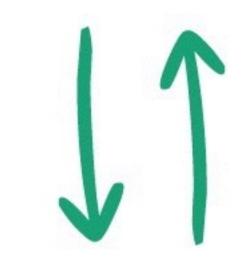
Étude 1 Étude de prévalence et des facteurs de risques physiques et psychosociaux de TMS et de stress

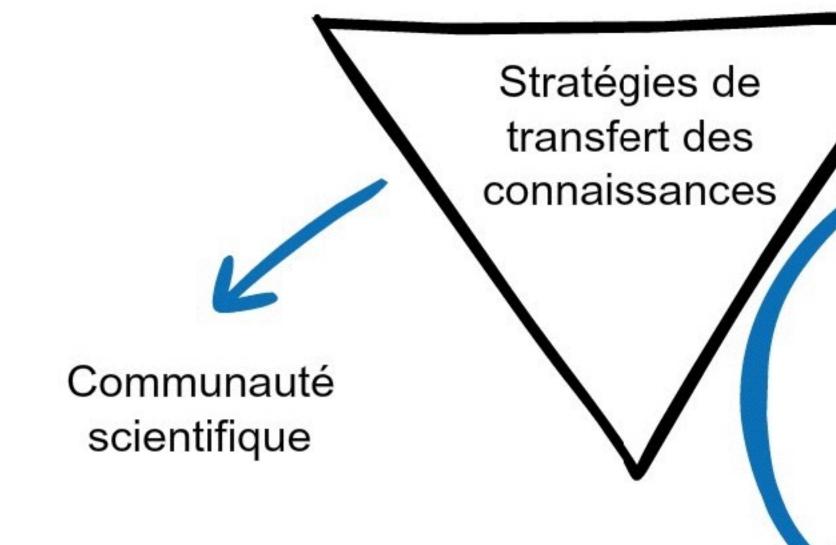
Étude 2
Projet d'intervention pour réduire
les troubles musculosquelettiques
et de santé psychologique

Étude 3 Implantation de moyens de soutien aux PAT









Membres du comité de suivi

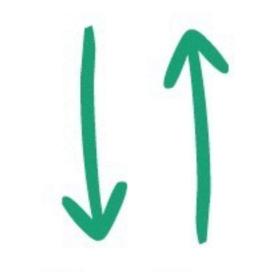
Secteur 9-1-1

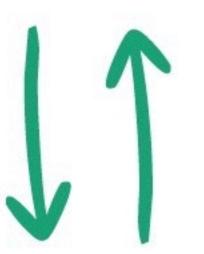
Utilisateurs des

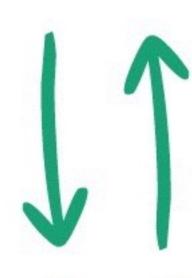
connaissances

 Autres acteurs concernés

Étude 2
Projet d'intervention pour réduire
les troubles musculosquelettiques
et de santé psychologique









- Documentation remise dans les rencontres
- Compte rendu de réunions
- Rapports de recherche
- Échanges
- Sans compter les actions des membres
  - Implication de partenaires dans la diffusion

### 2 colloques (22 et 23 mai 2012)



Présenter les résultats des études aux acteurs et aux décideurs qui n'ont pas participé aux études

Les préposés provenant des CU 9-1-1 participants ont eu l'occasion de témoigner de leur expérience et d'expliquer les résultats à leurs pairs

Vidéos des présentations disponibles en ligne

#### 9-1-1: Lumière sur un travail méconnu

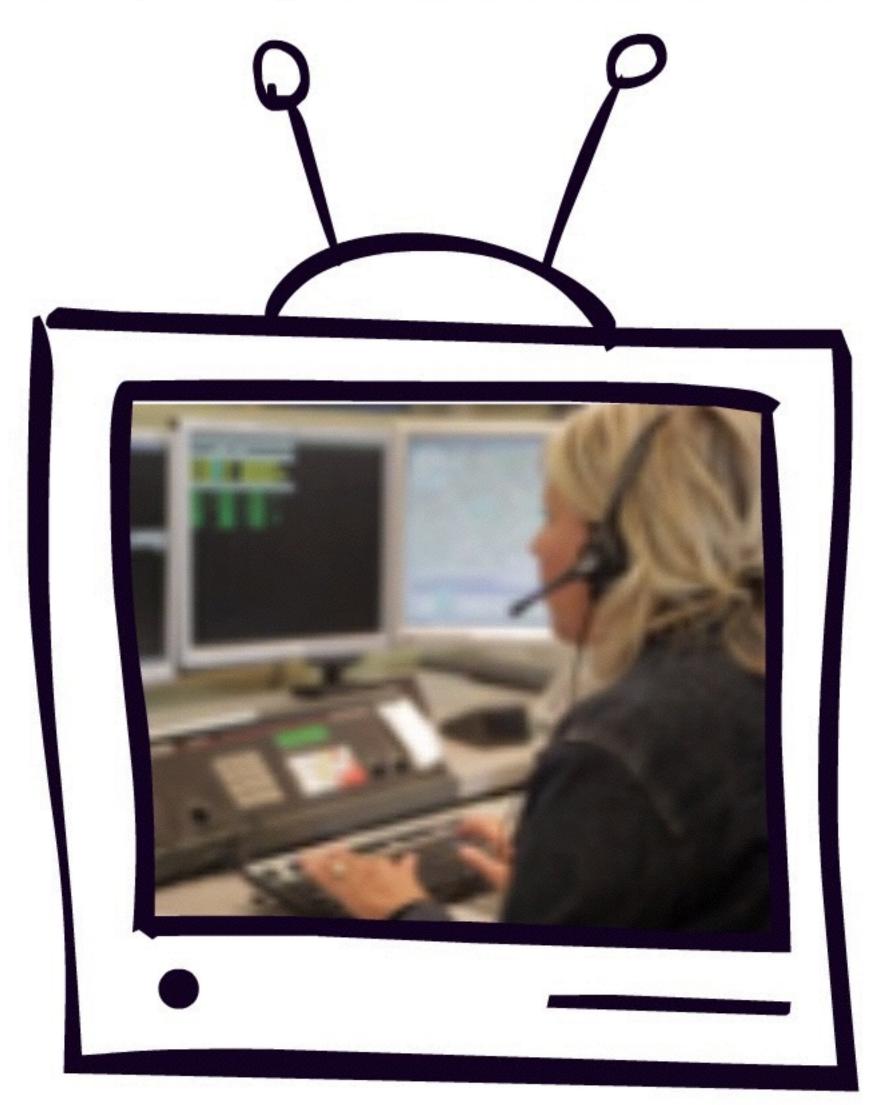


#### Financement du milieu





#### 9-1-1: Lumière sur un travail méconnu

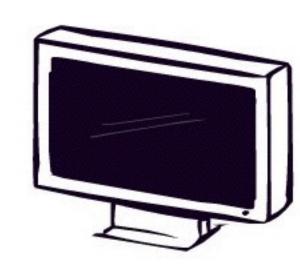


#### Création d'un comité de travail

- Valider le scénario
- Ouvrir des milieux
- Filmer
- Développer la stratégie de diffusion

150 DVD distribués par l'Agence 9-1-1 et l'APSAM aux CU 7 100 visionnements sur le site Web de l'IRSST

21 500 visionnements sur **You** 18 diffusions au Canal Savoir 1 diffusion en France



Présentations dans des colloques 9-1-1, de services de polices et d'élus municipaux

- Préposés Les préposés ont visionné la vidéo
- Vidéo utilisée pour la promotion du métier et le recrutement
- Opportunité pour offrir de nouvelles formations aux préposés

#### Services de police

- Utilisation lors de l'intégration des nouveaux policiers
- Présentations à l'état-major
- Les unités de policiers doivent visionner la vidéo
- Présentation dans les bureaux de la sécurité civile
- Copies utilisées dans des programmes de formation de technique policière

#### Services incendies

- Présentation aux états-majors

#### Administrations municipales

- Présentations aux conseil municipaux
- Présentation aux directions des ressources humaines (RH) et aux services médicaux
- Utilisation par la direction des RH pour un projet de relation de travail, pour une meilleure compréhension du métier et de meilleures relations avec les intervenants d'urgence

#### CÉGEPS

- Présentée dans les cours du programme « Répartiteur en centre d'appels d'urgence (JCC.13), Attestation d'études collégiales (AEC) »
- Lien sur leur site pour visionner la vidéo avant l'inscription au programme

# École nationale de police du Québec

- Présentation à la haute direction de l'école
- Implication de la Direction pédagogique et de la recherche pour assurer son utilisation
- Intégration de la vidéo sur la plateforme de formation (initiale et continue)

# De la diffusion... à l'appropriation des connaissances

# Comité de formation sur la gestion des appels difficiles dans les centres d'urgence 9-1-1





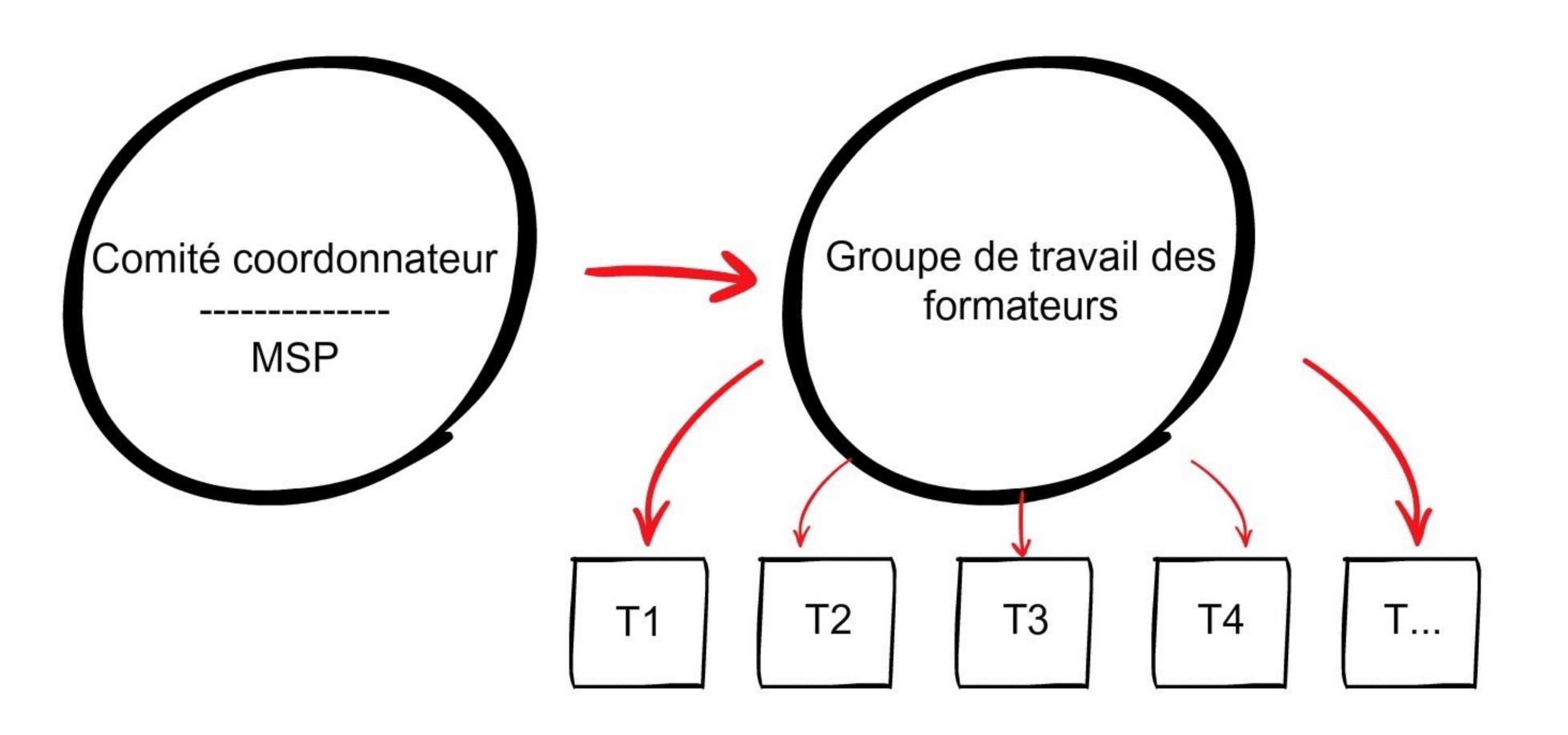


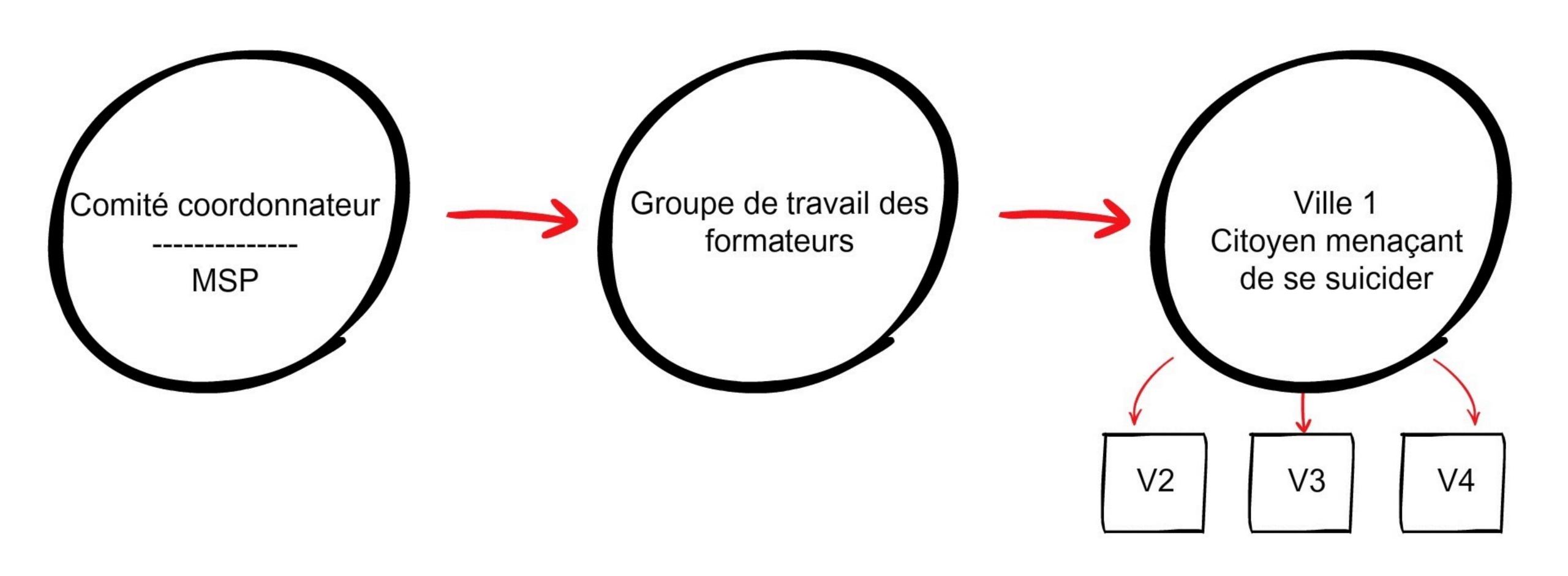


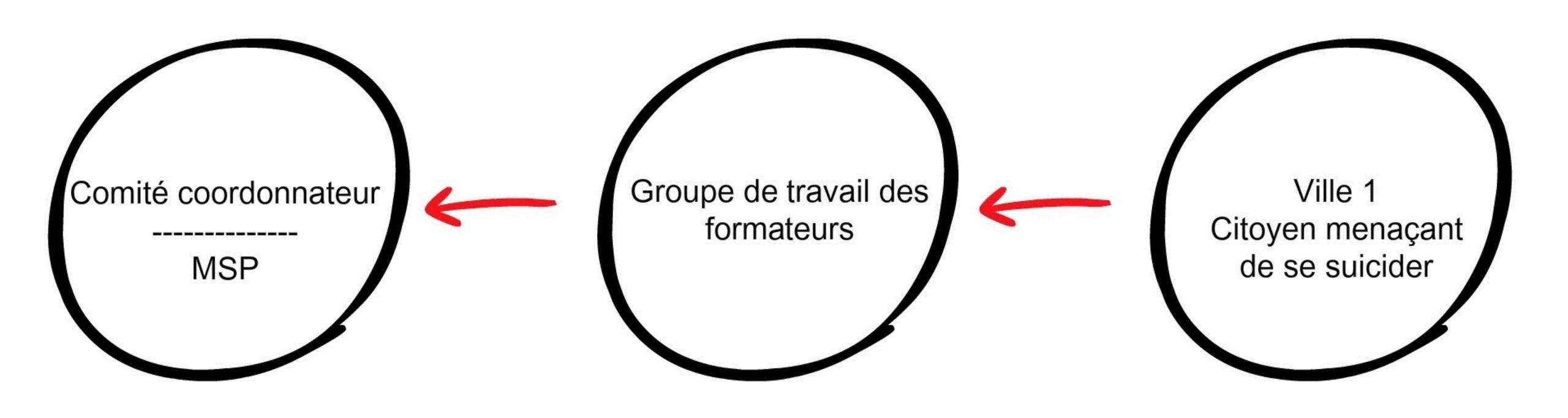


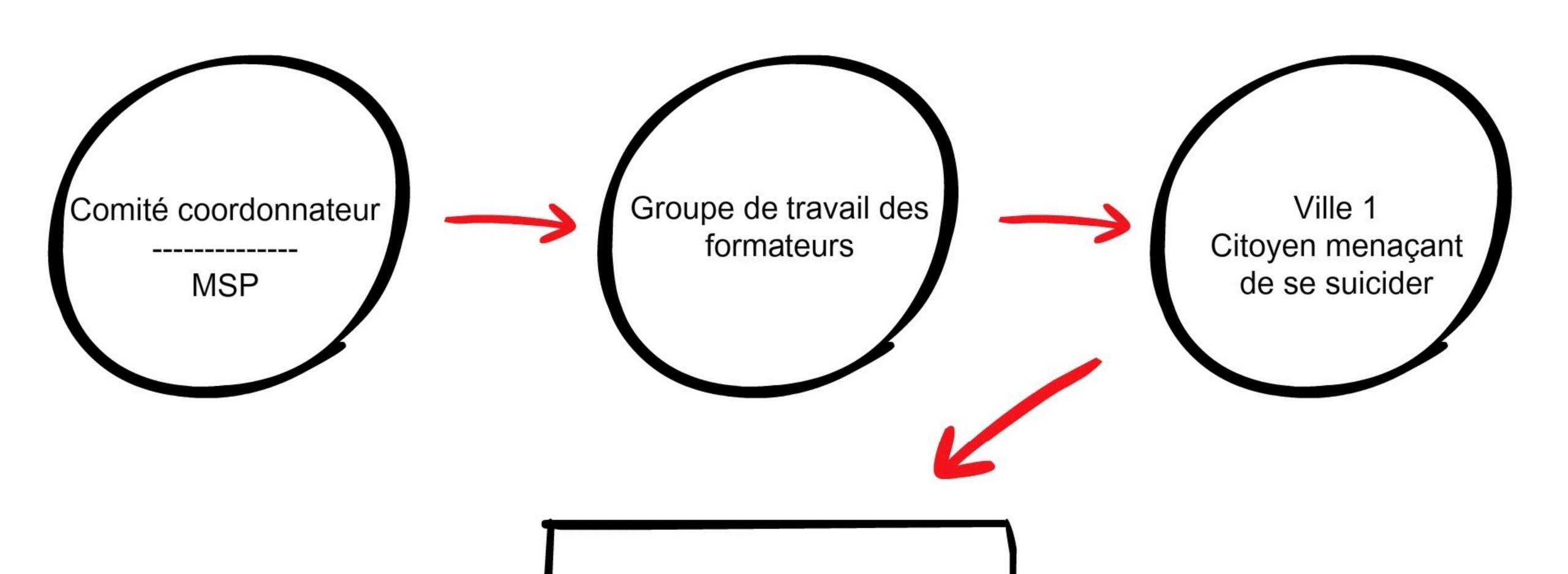


#### ET LES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 PARTICIPANTS



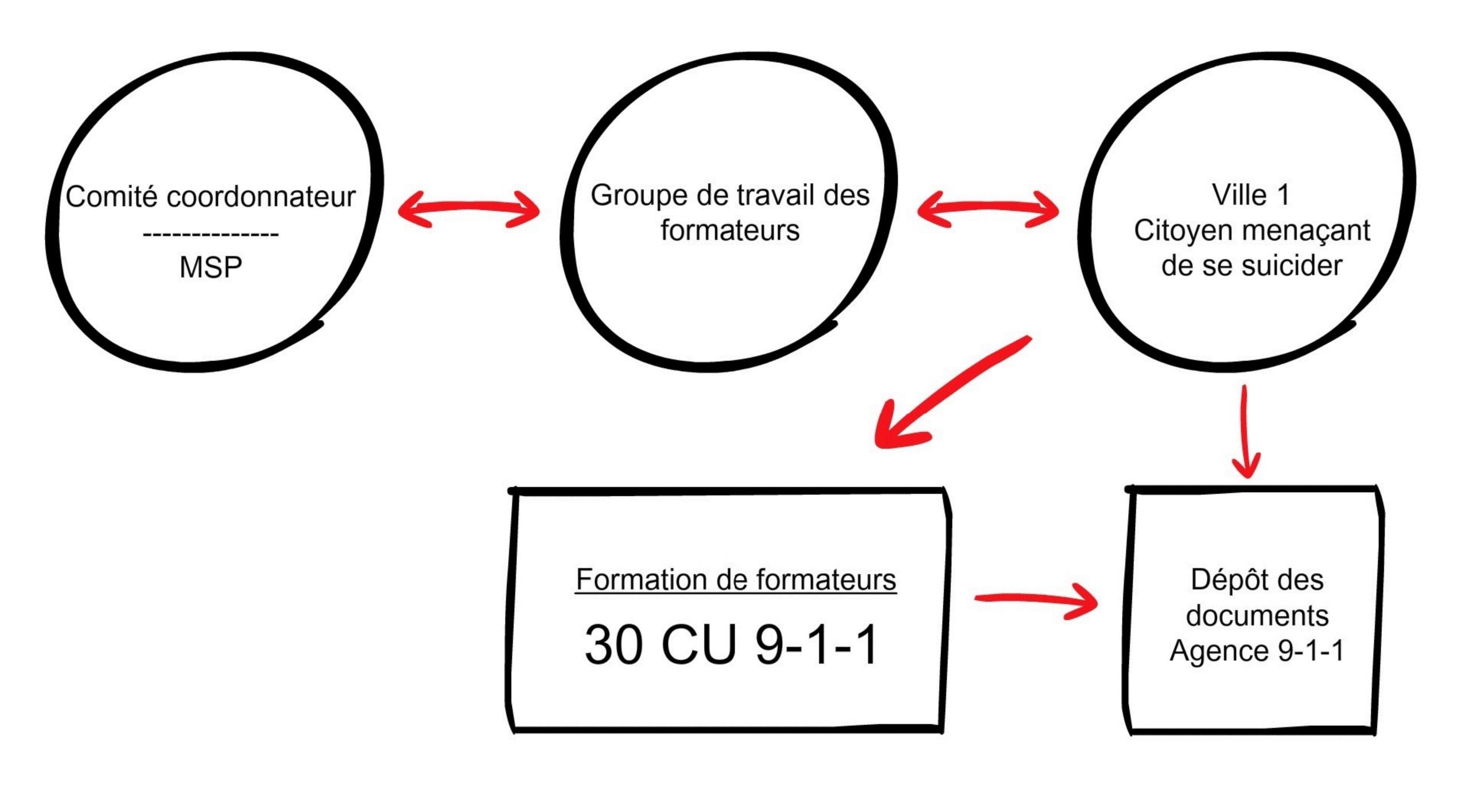






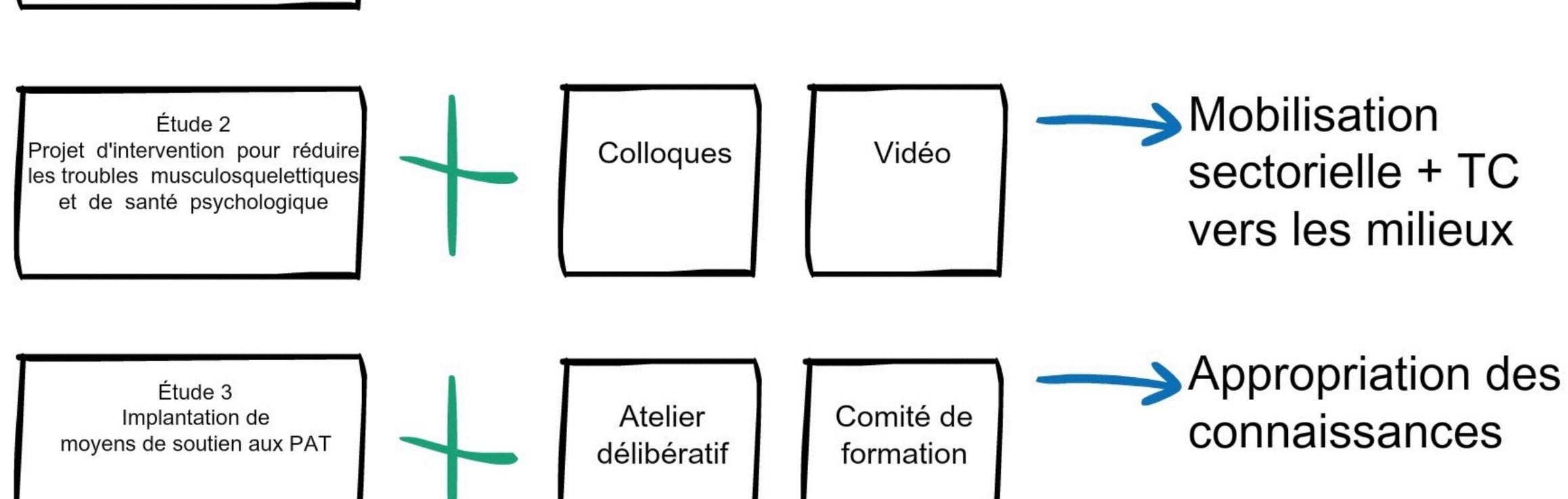
Formation de formateurs

30 CU 9-1-1





Mobilisation des acteurs pour la réalisation de la programmation de recherche



#### Mise en place des mesures dans les CU

- Achats de mobilier ergonomique
- Implantation de mesures préventives
- Démarche paritaire de prévention des problèmes de santé psychologique
- Prévention des TMS

#### Formations

- Collégiale de base
- Initiale et continue

#### Influences politiques

- Effet d'entrainement dans les changements
- Reconnaissance des enjeux de santé (physique et psychologique)
   / Prise de conscience chez les décideurs d'investir dans la prévention
   V SST
- Réponses
  - Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence (Loi sur la sécurité civile)
- Article 21 (les conditions pour occuper un emploi)
- Article 22, 11 (la gestion des appels difficiles)