

Rapport du département de santé et sécurité au travail pour la période de septembre 2025 à septembre 2026

Mot de la vice-présidente santé et sécurité au travail

Anick-Andrée Morneau

Contribution de François Guillemette, coprésident du comité paritaire en santé et sécurité au travail

L'année 2025-2026 aura été une autre année importante pour le CPSST remplie de défis, de combats et de beaucoup de travail pour l'ensemble des membres à qui je tiens à souligner la grande implication. Faire avancer les dossiers n'est pas toujours simple, et, encore moins, lorsqu'il faut constamment rappeler l'importance de la santé et de la sécurité du travail dans nos milieux. Nous n'avons évidemment pas réglé tous les problèmes, mais nous avons été capables de faire avancer plusieurs dossiers importants, tout en nous donnant enfin une meilleure vue d'ensemble des risques auxquels nos collègues sont exposés en succursale.

Il y a quelques années encore, une grande partie de notre énergie était consacrée à faire reconnaître le rôle du comité, à exiger l'information nécessaire pour accomplir notre mandat et à faire avancer des dossiers qui traînaient depuis beaucoup trop longtemps. Aujourd'hui, même si certains irritants demeurent et même si nous devons toujours faire preuve de vigilance pour que le paritarisme ne devienne pas un simple mot vide de sens, nous sommes en mesure de constater que le travail accompli par les membres du comité au fil des dernières années commence à porter ses fruits.

Cette année, la principale réalisation du CPSST aura sans contredit été la tenue d'une analyse de risques à l'échelle du réseau des succursales. Pour nous, il ne s'agissait pas simplement d'une obligation légale à remplir parce que la loi le demande, mais bien d'une occasion de revisiter l'analyse de 2012 et de démontrer que plusieurs risques sont encore beaucoup trop présents dans notre milieu de travail. Quand on regarde nos statistiques, quand on voit encore le poids de la manutention dans les accidents, quand on constate la place grandissante des événements de nature psychologique ou des agressions en succursale, on comprend vite que nous devons continuer à représenter nos membres avec force et à exiger des correctifs concrets.

Parmi les autres dossiers importants de l'année, le parcours de la bouteille a continué d'avancer, les enquêtes EAEA ont fait l'objet d'un travail beaucoup plus serré, plusieurs outils ont été revus, des projets pilotes ont été réalisés sur les marchepieds et le comité a commencé à revoir sérieusement sa façon de

communiquer avec le réseau. Bref, on a continué à travailler sur du concret et à poursuivre les réalisations amorcées au cours des dernières années.

Comme toujours, notre lecture des enjeux SST ne s'arrête pas aux rencontres périodiques du comité. Derrière chaque événement accidentel, il y a une tâche, une contrainte, une décision organisationnelle, un manque de temps, un mauvais aménagement, un manque d'outils, une pression de performance, un client agressif ou un travailleur qui essaie simplement de faire sa job dans des conditions pas toujours simples. C'est à partir de cette réalité-là que nous essayons de pousser les dossiers, souvent avec un employeur qui n'est pas toujours collaboratif, à l'écoute ou réellement intéressé à aller au fond des choses.

L'équipe du CPSST

L'équipe SEMB au CPSST est formée de :

- François Guillemette, coprésident syndical, conseiller en vin
- Sébastien Leclerc, conseiller en santé et sécurité
- Léonard Mallette, représentant à la prévention
- Elise Lallement, représentante à la prévention
- Hugo Montour, conseiller en santé et sécurité
- Julie Blanchette, déléguée Laurentides Nord

Du côté patronal, l'équipe est formée de :

- Martin Rondeau, coprésident patronal, directeur-conseil, gestion de la performance des réseaux
- Charles Ouellet, conseiller à la prévention
- Marc-André Beaucage, directeur de secteur, Laurentides–Abitibi-Témiscamingue
- Jean-Pierre Murdock, directeur de secteur, Québec Est–Charlevoix
- Caroline Déry, directrice de succursale

Depuis la restructuration du comité en 2023, nos travaux reposent largement sur le travail des souscomités. Cette façon de fonctionner a permis au CPSST d'aller beaucoup plus loin dans les dossiers et de les traiter avec davantage de profondeur. Les rencontres hebdomadaires entre les coprésidents, la tenue des comités en présentiel, la participation des membres aux comités de soutien et les travaux des souscomités nous permettent un meilleur suivi des enjeux. Bien évidemment, encore faut-il que l'employeur soit au rendez-vous, parce que ce ne sont pas tous nos vis-à-vis patronaux qui démontrent le même intérêt ou la même rigueur dans le suivi des dossiers.

Analyse de risques

L'analyse de risques a constitué une démarche très structurée d'identification des dangers et d'évaluation des risques en tenant compte de la gravité des conséquences, de la fréquence d'exposition et de la probabilité qu'un événement survienne. Cette méthode, inspirée de l'analyse de risques d'affaires déjà

utilisée à la SAQ, a également l'avantage de maintenir une certaine continuité avec les analyses effectuées dans le passé, notamment celles réalisées en 2012.

Plusieurs tâches et réalités de succursales ont été passées au peigne fin. En plus de la procédure D13 et des appareils de levage, déjà abordés dans les dernières années, l'analyse a porté sur la dépalettisation, les commandes de restauration, la mise en tablette, le travail à la caisse enregistreuse, le service à l'auto, les réalités des succursales « Payez-Emportez », celles des succursales Dépôt, les équipements roulants, les monte-charges, les ponts-niveleurs ainsi que différents petits équipements.

Plusieurs recommandations importantes ont émergé de ce travail et sont maintenant priorisées dans différents groupes de travail et sous-comités. Une fois nos recommandations mises en application, il sera intéressant d'en mesurer l'impact dans le réseau au cours des prochaines années. Un des éléments, qui avait manqué lors de la dernière analyse, était justement un suivi rigoureux des actions mises en place afin de vérifier si elles avaient réellement permis de réduire les risques. Cette fois-ci, nous voulons nous assurer que le travail ne s'arrête pas au dépôt du rapport.

Parcours de la bouteille

Le projet Parcours de la bouteille, maintenant mené à terme, est devenu une référence de base dans la formation SST en succursale. Il faudra évidemment s'assurer que ces contenus restent vivants, qu'ils sont diffusés au bon moment et qu'ils sont réellement intégrés dans les pratiques de travail. Mais le comité demeure convaincu que ce type d'outil est beaucoup plus utile lorsqu'il colle à la réalité du terrain plutôt que de se limiter à des capsules théoriques déconnectées du quotidien.

Révision de la fiche d'inspection paritaire

Avec le temps, cet outil avait besoin d'être revu. Certaines réalités de succursale avaient évolué, plusieurs points méritaient d'être mis à jour et, surtout, le format actuel ne facilitait pas toujours la collecte et l'exploitation des données. Le comité a donc procédé à une actualisation de la fiche afin d'y intégrer les différents éléments qui avaient changé au fil des ans.

Le nouvel outil est plus simple à utiliser, mais surtout plus utile. Il permettra d'extraire des données plus facilement, d'identifier plus rapidement les problématiques et de mieux cibler les interventions à mener.

Pilote des marchepieds

Le dossier des marchepieds est un bon exemple du genre de travaux qui paraissent simples sur papier, mais qui deviennent beaucoup plus complexes lorsqu'on les confronte à la réalité des succursales.

Le CPSST a reçu le mandat d'identifier un nouveau marchepied conforme aux normes de santé et sécurité. Actuellement, toutes les succursales disposent minimalement d'un escabeau à deux marches. Or, ce type d'équipement comporte certaines limites importantes. Il nécessite un troisième point d'appui et présente aussi des contraintes quant au poids et aux conditions d'utilisation.

Deux projets pilotes ont été réalisés, notamment dans les succursales 33615 et 23019. Le premier équipement testé s'est avéré lourd, difficile à manipuler et ne permettait pas d'atteindre la hauteur voulue. Dans le deuxième cas, un équipement sur mesure a été conçu à partir des paramètres que nous avons déterminés pour réduire les risques. Le constat sur le terrain a toutefois été assez clair : l'équipement était trop gros, trop encombrant, nuisait aux opérations quotidiennes et à la circulation de la clientèle, en plus de limiter l'accès à certaines tablettes.

Le sous-comité EPI a donc recommandé de tester un nouveau marchepied en plastique, déjà utilisé dans plusieurs commerces de détail. Un nouveau pilote est en cours dans les mêmes succursales avec l'ajout possible d'un autre point de vente.

Le dossier n'est donc pas terminé, mais le comité préfère de loin prendre le temps de tester adéquatement une solution plutôt que d'imposer au réseau un équipement qui finirait par ne pas être utilisé ou pire encore, par créer d'autres problèmes que ceux qu'il prétend régler.

Déclarations et enquêtes EAEA

Cela fait plusieurs années que le comité répète que des accidents non déclarés, mal enquêtés ou laissés sans suivi sérieux, finissent toujours par nuire aux travailleurs. Lorsqu'un événement accidentel est mal documenté, on perd une partie de la vérité sur ce qui s'est réellement passé, et on réduit notre capacité d'intervenir à la source pour éviter que le même accident se répète.

Pour la partie syndicale, cet enjeu est fondamental. Une déclaration EAEA ne doit jamais être traitée comme une simple formalité administrative à compléter rapidement pour fermer un dossier. C'est souvent le premier outil dont nous disposons pour comprendre les conditions dans lesquelles un collègue s'est blessé, a été agressé ou a vécu une situation à risque. Si l'enquête est faible, si les causes sont mal identifiées ou si les suivis ne sont pas faits, ce sont encore les travailleurs qui en paient le prix.

Au cours de la dernière année, une méthodologie d'échantillonnage a été mise en place entre les représentants à la prévention et les conseillers SST afin de revoir plus sérieusement la qualité des enquêtes et des déclarations.

Une rencontre aux deux semaines a aussi été instaurée afin d'échantillonner les dernières enquêtes réalisées et de donner une rétroaction aux gestionnaires. Certaines déclarations EAEA ont également été prises en charge de façon paritaire entre les conseillers SST et les représentants à la prévention. Pour nous, c'est une avancée importante, parce que la prévention ne doit pas se faire uniquement du point de vue de l'employeur. La voix du terrain et des travailleurs doit faire partie de l'analyse dès le départ.

Un registre de suivi a finalement été créé afin d'évaluer les enquêtes, de documenter les constats et de formuler des recommandations d'amélioration. Ce n'est peut-être pas le dossier le plus visible de l'année, mais c'est un travail essentiel. Si on veut faire de la prévention sérieuse, il faut être capable d'aller identifier les causes profondes et d'exiger les correctifs nécessaires, sans ça, on se contente de gérer les accidents après coup et on finit par revoir les mêmes situations revenir année après année.

Communications du CPSST

Le comité a aussi commencé à revoir sa façon de communiquer en santé et sécurité.

Au fil des années, on s'est retrouvé avec beaucoup de communications, beaucoup de messages, beaucoup d'informations, mais pas toujours avec l'impact souhaité. Avec l'aide de l'équipe des communications de la SAQ, le CPSST a donc travaillé sur un plan de communication complet qui sera déployé en 2026-2027. L'idée derrière ça est assez simple : faire moins de communications, mais en faire de meilleures. Des communications plus ciblées, plus utiles, mieux arrimées avec les enjeux réels du terrain et surtout, capables d'en faire un véritable outil de prévention plutôt que de simplement transmettre de l'information.

Quatre enjeux ont été ciblés comme priorités :

1. Améliorer le réflexe de complétion du formulaire EAEA afin d'assurer une meilleure déclaration et un meilleur suivi des accidents en succursale;
2. Augmenter le niveau de connaissance et d'application du protocole de bienveillance envers la clientèle difficile;
3. Favoriser les pratiques d'entreposage sécuritaire;
4. Assurer l'intégration de pratiques de travail sécuritaires lors du mouvement d'employés dans une nouvelle succursale.

Nous pensons que les messages seront mieux entendus, qu'ils arriveront au bon moment, dans le bon format et qu'ils auront davantage de sens pour les gens qui travaillent sur le plancher.

Recommandation du comité : former les gestionnaires et les responsables en succursale sur la violence conjugale

L'année 2025-2026 aura aussi été l'occasion pour le comité de formuler une recommandation claire en lien avec les nouvelles obligations de la LSST concernant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

Malheureusement, nous constatons encore une fois la lenteur et le manque de rigueur de l'employeur dans ce dossier. Malgré une réponse favorable à notre recommandation, nous sommes toujours en attente d'un plan d'action concret.

La loi prévoit maintenant que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger un travailleur exposé, sur les lieux de travail, à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

Considérant le rôle stratégique des directeurs, des CSS, des CPOS et des COS, le CPSST recommande que la formation, développée en collaboration avec le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, soit suivie de façon obligatoire par l'ensemble de ces intervenants. Cette formation vise à informer les milieux de travail sur les aspects juridiques et sociaux de la violence conjugale, tout en donnant des outils concrets pour soutenir et protéger les personnes concernées.

Le comité considère que ces acteurs sont souvent les premiers à devoir accueillir une confidence, observer un changement de comportement, constater une situation préoccupante ou intervenir lorsqu'un risque se manifeste. Il est donc essentiel qu'ils soient outillés adéquatement.

Les risques psychosociaux et les agressions en succursale

Probablement le dossier le plus litigieux et même judiciairisé du comité, il a occupé une place grandissante dans nos discussions cette année.

Les risques d'agression, les événements accidentels de nature psychologique, les situations de tension avec la clientèle, la charge mentale liée à certains contextes de travail et les impacts plus larges de l'organisation du travail sur la santé psychologique sont désormais des réalités qu'on ne peut plus mettre de côté dans les discussions du CPSST.

Ces enjeux préoccupent énormément la partie syndicale, et, c'est pourquoi nous avons défendu les droits des travailleurs sur toutes les tribunes possibles : au comité CPSST, au comité de soutien, en coulisses avec différents intervenants patronaux, et même auprès de la CNESST.

Grâce à ces interventions, nous avons réussi à ramener le comité sécurité de Montréal dans le comité paritaire, le seul comité SST prévu également à notre convention collective. C'est une victoire, mais elle est loin d'être pleinement gagnée, parce qu'avec notre employeur, rien n'est jamais aussi simple. Nous avons encore des enjeux importants en matière d'accès à l'information, plus particulièrement, en ce qui concerne les avis de sécurité.

Du côté plus positif, nous amorçons actuellement les travaux liés à une analyse de risques portant sur les agressions et les événements potentiellement traumatiques en succursale afin d'identifier les causes profondes qui mènent à ces événements. Avec un portrait clair de la situation, nous serons en mesure de mieux cibler nos recommandations, nos actions, et d'en mesurer l'efficacité dans le temps.

Des rencontres du comité sont prévues dans les prochaines semaines, en parallèle de rencontres avec la CNESST, afin de nous assurer que l'employeur transmet toute l'information à laquelle le CPSST est en droit d'avoir accès.

En conclusion

Évidemment, plusieurs enjeux demeurent. Les événements liés à la manutention restent encore beaucoup trop nombreux, malgré les efforts investis depuis plusieurs années. Les agressions verbales et physiques continuent de faire partie du quotidien de plusieurs de nos collègues en succursale, ce qui demeure inacceptable. Les lésions psychologiques, elles, prennent une place de plus en plus importante dans le portrait des événements déclarés. Et, comme toujours, nous devons demeurer vigilants pour que les outils, les procédures, les formations et les recommandations adoptés ne restent pas lettre morte une fois les comités terminés.

Cela dit, il serait faux de dire que le comité tourne en rond. Les dernières années ont permis de rebâtir une structure de travail plus solide et de créer un environnement plus propice à la collaboration. Ce travail est loin d'être terminé, mais il nous place dans une meilleure position pour intervenir de façon utile et crédible.

Comme coprésident syndical, je demeure convaincu que le rôle du comité n'est pas simplement de commenter les décisions de l'employeur une fois qu'elles sont prises. Il est d'identifier les risques, de porter la voix du terrain, de rappeler les impacts concrets des choix de la SAQ sur la santé des travailleuses et des travailleurs, et d'exiger que la prévention soit traitée comme une véritable priorité et non comme une simple obligation.

C'est dans cet esprit que nous poursuivrons nos travaux en 2026-2027.

François Guillemette

Coprésident syndical CPSST

Contribution d'Elise Lallement, représentante à la prévention SEMB

Au cours de la dernière année, j'ai participé à plusieurs activités de formation visant à développer et à consolider mes compétences en matière de santé, de sécurité et de prévention. Ces formations portaient notamment sur la prévention de la violence et du harcèlement psychologique, le règlement sur la santé et la sécurité du travail, ainsi que sur le rôle et les responsabilités du représentant en santé et en sécurité et des membres d'un comité de santé et de sécurité.

Cette démarche de développement professionnel m'a permis de maintenir et de renforcer les connaissances nécessaires à l'exercice de mes fonctions, tout en soutenant la réalisation d'interventions rigoureuses, cohérentes et adaptées aux différents enjeux de prévention rencontrés dans les milieux de travail.

Participation aux comités paritaires

Dans le prolongement de mes activités de formation et de mes interventions en prévention, j'ai également participé aux travaux de plusieurs comités et instances paritaires. Cette implication m'a permis de contribuer aux réflexions et aux initiatives touchant la santé, la sécurité, le mieux-être, la formation et les communications, tout en favorisant une meilleure cohérence entre les différentes démarches de prévention.

Comité de travail en santé et mieux-être

J'ai participé à plusieurs rencontres du comité, contribuant aux échanges et aux réflexions portant sur les enjeux liés à la santé et au mieux-être au travail.

Comité paritaire de formation

J'ai participé aux travaux du comité portant notamment sur l'intégration des nouveautés découlant de la convention collective ainsi que sur la consultation et la mise en place des programmes de formation. J'ai également contribué aux travaux liés à l'accréditation des Conseillers en vins.

Une attention particulière a été portée à la création d'un lien entre les initiatives du Comité Paritaire en Santé et en Sécurité du Travail et celles du Comité paritaire de formation, afin de favoriser une meilleure cohérence entre les orientations, les besoins identifiés et les activités de formation en matière de santé et de sécurité.

Comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST)

J'ai participé activement aux rencontres mensuelles du CPSST, en plus de contribuer à la préparation des travaux de la partie syndicale. Mon implication s'est également étendue aux différents sous-comités relevant du CPSST, notamment les sous-comités Communications et information ainsi que Formation.

Sous-comité Communications et information

Les travaux du sous-comité ont notamment visé à accroître la portée, la cohérence et l'efficacité des communications du CPSST.

Dans cette perspective, j'ai contribué à l'intégration de Marilou Blackburn, du département des communications de la SAQ, aux travaux du sous-comité, afin de bénéficier d'une expertise complémentaire et de renforcer l'impact des communications auprès des employés.

Afin d'assurer un suivi plus structuré des dossiers, une récurrence des rencontres et des travaux du sous-comité a également été mise en place.

Sous-comité Formation

J'ai participé aux travaux visant à identifier et à structurer les besoins de formation des membres du CPSST. Ces travaux ont notamment tenu compte des changements découlant de la nouvelle législation en matière de santé et de sécurité du travail ainsi que des résultats de l'analyse de risques récemment finalisée.

L'objectif était de permettre au CPSST de disposer des connaissances et des outils nécessaires à l'exercice de ses responsabilités en matière de prévention, tout en assurant une adéquation entre les besoins de formation identifiés et les risques présents dans les milieux de travail.

Une récurrence des travaux du sous-comité a également été instaurée afin d'assurer un suivi continu des besoins et des priorités de formation.

Analyses de risques et activités de prévention

Dans le prolongement de mes activités de formation, de ma participation aux instances paritaires et de mes interventions en prévention, j'ai contribué à différentes démarches d'analyse, de prévention et de gestion des risques.

Ces activités ont été réalisées dans une perspective de prévention, de collaboration paritaire et d'amélioration continue des conditions de santé et de sécurité au travail.

Analyses de risques

J'ai réalisé, dans un cadre paritaire, une analyse des risques dans une succursale identifiée comme présentant un niveau de risque accru dans le secteur de Montréal-Sud, à la suite de la transmission d'un avis de condition dangereuse.

J'ai également participé à une rencontre de suivi de l'analyse de risques provinciale afin d'assurer la mise en œuvre des suites identifiées et de déterminer les groupes de travail qui seront constitués pour la prochaine année et qui feront rapport au CPSST.

Par ailleurs, j'ai participé aux travaux paritaires avec les conseillers en santé et sécurité de l'employeur relativement à l'élaboration d'une communication d'une page portant notamment sur les enjeux liés au service à l'auto, aux agences et à la restauration.

Dans une perspective de collaboration et de transparence, j'ai demandé que ces travaux soient présentés au CPSST afin de permettre à l'ensemble des membres d'y apporter leur contribution et de favoriser une approche concertée.

Facteurs de risques psychosociaux

Nous avons également élaboré et mis en place un sondage anonyme portant sur les facteurs de risques psychosociaux.

Cette démarche vise à recueillir des données permettant de mieux documenter la présence de ces facteurs, soit à l'échelle provinciale, soit de façon ciblée dans certains milieux ou à certains moments, lorsque la situation le justifie.

La collecte de ces données permet notamment d'établir un portrait de la situation, d'identifier les principaux facteurs de risques présents et d'en suivre l'évolution dans le temps. Elle constitue ainsi un outil permettant d'appuyer les interventions de prévention sur des données concrètes et de mieux cibler les actions à privilégier.

La participation des employés à ces sondages revêt une importance particulière. Chaque réponse contribue à dresser un portrait plus juste de la réalité vécue dans les milieux de travail. Plus le taux de participation est élevé, plus les résultats permettent de dégager des tendances significatives, d'identifier les enjeux prioritaires et de mesurer l'évolution de la situation.

Il est donc essentiel de mobiliser les employés et de les encourager à participer activement à ces démarches. Répondre aux sondages constitue une façon concrète de faire entendre sa réalité et de contribuer à l'identification des enjeux qui doivent faire l'objet d'actions de prévention. Une participation forte permet de disposer d'un portrait plus représentatif et, par conséquent, de mieux orienter les interventions et les priorités du CPSST.

Participation à des activités et événements en santé et sécurité

J'ai également participé à différentes activités visant à maintenir une veille sur les pratiques, les enjeux émergents et les développements en matière de santé et de sécurité du travail.

J'ai participé à un événement de la CNESST à Montréal, en collaboration avec d'autres membres du CPSST, ce qui m'a permis de maintenir et de développer mes connaissances en matière de prévention et de demeurer informé des pratiques et enjeux actuels dans le domaine.

J'ai également participé aux échanges entourant la préparation d'un projet-pilote dans une division concernant l'utilisation d'un nouveau modèle de couteau à lame dissimulée et échangeable. Ces travaux visaient notamment à évaluer les risques associés à l'introduction de ce nouvel équipement et à déterminer les mesures de prévention appropriées avant son déploiement.

Relations et suivis auprès de la CNESST

J'ai également assuré différents suivis auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), notamment afin d'assurer une continuité dans le traitement de certaines situations portées à notre attention.

J'ai effectué des suivis auprès d'une agente de la CNESST relativement à deux visites de courtoisie effectuées sur la Côte-Nord, afin d'assurer le suivi des observations et des éléments soulevés lors de ces interventions.

J'ai également effectué un suivi auprès d'une agente de la CNESST à la suite d'un signalement concernant une situation à Montréal-Est, afin de connaître les suites données au dossier et d'assurer un suivi approprié de la situation.

Interventions, signalements et enquêtes syndicales

Au cours de la période visée, j'ai assuré un nombre important d'interventions en réponse aux situations portées à mon attention. Ces interventions ont été réalisées par différents moyens de communication, notamment par téléphone, messages textes et courriels, et ont fait suite à des signalements, des plaintes ou des demandes d'accompagnement.

J'ai ainsi réalisé plus d'une cinquantaine d'enquêtes syndicales au cours de la période. Ces démarches ont notamment permis de recueillir et de documenter les faits rapportés, d'identifier les enjeux de santé et de sécurité soulevés et, lorsque requis, de déterminer les mesures de prévention appropriées.

Ces interventions ont également permis d'assurer une présence auprès des membres, de soutenir les démarches entreprises dans les différents milieux de travail et de contribuer à l'identification des situations nécessitant une intervention ou un suivi particulier.

Contribution de Léonard Malette, représentant à la prévention SEMB

Lors de mon arrivée en poste, début septembre 2025, j'ai été accueilli à bras ouverts par une équipe de conseillers et représentant.es d'exception qui m'ont épaulé le temps de m'acclimater graduellement à mon nouveau rôle de représentant en prévention. Au cours de mon mandat, j'ai participé à un nombre de formations (initiation à la santé et la sécurité au travail, règlement sur la santé et la sécurité au travail, représentant en santé et en sécurité membre d'un comité de santé et de sécurité, risques psychosociaux, etc.) afin d'acquérir les connaissances nécessaires.

Durant les mois de septembre, octobre et novembre, j'ai effectué plus de 40 visites de succursale. J'ai vérifié que tout était conforme en ce qui a trait à la santé et sécurité du travail. Pour chaque visite, j'ai produit un rapport dans lequel sont énumérées les recommandations de correctifs appropriés à apporter au besoin.

De plus, j'ai participé à quelques enquêtes de climat, une rencontre de médiation et une rencontre d'identification des risques psychosociaux (RPS). J'ai conseillé certain.es délégué.es lors de pannes de courant, de bruits excessifs, d'odeurs inconfortables, de poussière, de silice, de présence de vermines, etc. Par ailleurs, je fais partie du sous-comité petit équipement qui chapeaute les projets pilotes de nouveaux marchepieds, de diables, etc., ainsi que du sous-comité d'alliance sécurité qui supervise la sécurité en succursale.

À la suite de l'entrée en vigueur des changements à la LSST, le 1^{er} octobre 2025, qui stipule que: « L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur », une réorientation priorisant les risques psychosociaux (RPS) a eu lieu. Une précision de mon rôle et de mes fonctions, en tant que représentant en prévention, est survenue. Les risques psychosociaux (RPS) sont un défi de taille. Considérant la fréquence élevée de ce type de risque dans notre milieu de travail, enquêter sur les risques psychosociaux (RPS) occupe une grande partie de mon temps.

Puisque les risques psychosociaux (RPS) sont peu connus de certains membres, je me permets de vous partager quelques indicateurs; charge de travail (surcharge), reconnaissance au travail (absence de), soutien social du supérieur immédiat (absence de), soutien social des collègues (absence de), autonomie décisionnelle (absence de) et information et communication (absence de).

Compte tenu de mon expérience avec la clientèle difficile, acquise, non sans conséquences, lors de mes huit ans travaillés au 23001 Sainte-Catherine/Stanley, je suis particulièrement sensible aux impacts sur nos membres ayant à composer avec tous les événements conflictuels, traumatiques et potentiellement traumatiques.

Lors de mes interventions sur les risques psychosociaux (RPS), deux commentaires me reviennent régulièrement. Le premier, que le simple fait d'être à l'écoute, est un baume pour les membres. Le second, que de recevoir avec l'attention qu'ils méritent les enjeux soulevés par nos membres, est un vent de fraîcheur ! Ces remarques s'avèrent être une grande source de motivation.

En terminant, j'en profite pour vous préciser que tout événement conflictuel, traumatique ou potentiellement traumatique doit être déclaré en accident de travail via le formulaire de déclaration accidentelle <https://tinyurl.com/Declaration-EAEA>, comme indiqué au protocole de bienveillance <https://tinyurl.com/Protocole-bienveillance>. Voici quelques exemples de situations qui doivent être déclarées : menace, agression verbale, surcharge de travail, injustice organisationnelle, harcèlement, stress, etc. Trop souvent, les événements conflictuels, traumatiques ou potentiellement traumatiques sont banalisés (c'est de même dans le service à la clientèle) et ne sont pas adressés comme ils le devraient. Ces situations ne doivent pas être considérées comme la réalité d'aujourd'hui pour l'ensemble du commerce de détail.

Contribution d'Éric Legault, personne-ressource en climat de travail et harcèlement psychologique SEMB

Le contexte de travail demeure exigeant et ne s'est pas nécessairement amélioré au cours de la dernière année. Les employés continuent de composer avec une pression accrue, notamment en raison de la réduction des heures disponibles, alors que les attentes en matière de rendement demeurent élevées, voire en augmentation.

Cette réalité organisationnelle peut entraîner des répercussions importantes sur le quotidien des équipes et contribuer à fragiliser les climats de travail. Ce contexte souligne l'importance de demeurer attentif aux facteurs qui influencent la qualité du milieu de travail et de mettre en place des mesures favorisant un environnement sain, respectueux et durable pour l'ensemble des employés.

Lorsque nous intervenons relativement aux enjeux de climat de travail, il est essentiel d'aller au-delà des manifestations visibles, et d'identifier les causes ainsi que les facteurs organisationnels pouvant contribuer à l'émergence de comportements problématiques susceptibles, dans certaines circonstances, d'évoluer vers des situations de harcèlement psychologique.

Dans ce cadre, plus d'une centaine de signalements m'ont été transmis, directement ou indirectement. Leur analyse et leur suivi avaient pour objectif de dégager les problématiques récurrentes, d'identifier les facteurs de risque et de favoriser des interventions préventives lorsque certaines situations pouvaient se détériorer en l'absence d'une prise en charge adéquate par l'employeur.

L'obligation syndicale de collaborer en matière de climat de travail s'est manifestée de diverses façons. Dans chacune de ces interventions, notre objectif était d'encourager l'employeur à privilégier des approches complémentaires aux mesures disciplinaires, favorisant ainsi une gestion préventive, constructive et durable des situations en cause.

J'ai participé à plus d'une dizaine de dossiers de dialogue assisté (médiation). Ce sont donc plusieurs rencontres qui ont été organisées afin de trouver une solution aux problématiques identifiées. Cette approche, bien qu'imparfaite, comporte plusieurs avantages, notamment pour les dossiers qui n'ont pas l'apparence de harcèlement psychologique parce qu'ils ne répondent pas aux cinq critères prévus à la loi. Établir l'existence d'une situation de harcèlement psychologique constitue un exercice complexe, puisqu'il repose sur un fardeau de preuve exigeant une description précise, détaillée et documentée des faits, ce qui peut s'avérer difficile pour les personnes concernées. À cet égard, l'approche méditative présente l'avantage d'être beaucoup moins exigeante sur le plan de la démonstration, puisqu'elle privilégie avant tout le dialogue, la compréhension des enjeux et la recherche de solutions plutôt que l'établissement formel d'une faute.

J'ai participé à près d'une dizaine d'analyses de climat de travail (enquêtes de climat). Chacune de ces démarches a nécessité un investissement important en temps afin de cerner les facteurs contribuant à la détérioration du climat de travail.

Bien que les comportements individuels puissent, à première vue, sembler être la principale cause des difficultés observées, il est essentiel d'éviter de réduire l'analyse à cette seule dimension. Dans bien des cas, les facteurs organisationnels constituent les causes sous-jacentes des problèmes vécus en milieu de travail et doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Ces analyses ne prennent toutefois tout leur sens que si elles sont suivies d'actions concrètes. Elles nécessitent donc un accompagnement et des suivis rigoureux afin de s'assurer que les mesures correctives sont mises en œuvre et que l'employeur respecte son obligation de fournir un milieu de travail sain, sécuritaire et exempt de risques pour la santé psychologique et physique des personnes salariées.

Également, comme vous avez pu le constater, les attentes en matière de civilité au travail ont considérablement évolué au cours des dernières années. Bien que les principes de respect et de collaboration en milieu de travail ne soient pas nouveaux, l'importance qui leur est accordée aujourd'hui s'est grandement accrue.

J'ai d'ailleurs participé à plusieurs ateliers portant sur la civilité au cours de la dernière année. Ces initiatives constituent des moyens pertinents de prévention et de sensibilisation, puisqu'elles favorisent une meilleure compréhension des comportements attendus et contribuent au maintien d'un climat de travail sain.

Dans le respect de notre rôle et conformément aux dispositions prévues à la convention collective, nous collaborons avec l'employeur sur les enjeux liés au climat de travail. Notre participation aux ateliers de civilité nous permet également d'exercer un rôle de vigilance quant aux messages et aux pratiques véhiculés en cette matière. Il demeure essentiel de s'assurer que la promotion de la civilité ne se fait pas au détriment des droits des travailleuses et des travailleurs ni ne sert à limiter l'expression de préoccupations légitimes.

Par ailleurs, ces rencontres représentent des occasions privilégiées d'échanger avec les membres. Il m'arrive fréquemment de poursuivre les discussions à la suite des ateliers, afin de répondre à leurs questions, de les conseiller et de mieux comprendre les réalités vécues sur le terrain. Ces échanges permettent également de recevoir de nouveaux signalements, de maintenir un lien de proximité avec les membres et d'assurer une présence syndicale active sur les enjeux liés au respect, à la civilité et au climat de travail.

J'ai été impliqué de près ou de loin dans une trentaine de griefs en matière de climat de travail ou de harcèlement psychologique. Que ce soit pour faire état d'une situation qui contrevient à la convention collective ou aux lois en la matière ou pour étoffer le grief ou encore, pour exposer mon point de vue sur les situations problématiques, j'ai pu apporter mon expertise pour les dossiers vers l'arbitrage, le cas échéant.

Finalement, j'ai accompagné une dizaine de membres dans leur démarche formelle en matière de harcèlement psychologique. J'ai donc offert le support nécessaire aux membres dans leur plainte ou dans leur défense auprès de la firme externe PRDSA.

Contribution de Gaël Pelletier Desgagné, conseiller en santé et sécurité SEMB

Depuis mon arrivée à l'équipe de réparation à la fin novembre 2025, j'ai eu la chance de m'impliquer concrètement au sein du syndicat, particulièrement en SST. Très rapidement, j'ai pu développer mes compétences grâce à une équipe solide et accueillante. L'appui de Sébastien et Hugo dans mon département m'a permis de comprendre rapidement la réalité des dossiers et d'intervenir avec plus d'assurance. Leur disponibilité et leurs conseils ont fait une réelle différence dans mon intégration.

Au fil des mois, j'ai aussi appris à gérer des situations plus sensibles, notamment en lien avec le climat de travail. Dans ces cas, le soutien d'Éric Legault m'a aidé à adopter les bonnes approches pour accompagner les membres avec justesse et empathie. En parallèle, Elise Lallement et Léonard Mallette m'ont guidé du côté de la prévention en me donnant des outils concrets pour intervenir rapidement et efficacement.

Dans le cadre de mes fonctions, j'accompagne également les travailleurs lors de l'ouverture de leur dossier à la CNESST, notamment au moment de la réclamation. Je veille à les soutenir dans leurs démarches et à m'assurer que leur situation est bien documentée. Advenant un refus ou une décision défavorable, je suis présent pour les épauler dans la préparation d'une demande de révision de leur dossier. Je dispose aussi des outils nécessaires pour les accompagner si leur dossier doit être porté devant le Tribunal administratif du travail afin d'assurer une représentation adéquate et un suivi rigoureux.

Je réalise également des visites de postes afin d'accompagner les travailleurs qui présentent des limitations fonctionnelles permanentes. Lors de ces visites, je suis présent pour répondre à leurs questions, les soutenir dans leurs démarches et assurer une bonne compréhension des exigences du poste. J'interviens également en proposant des alternatives ou des outils complémentaires afin de favoriser une intégration sécuritaire et adaptée à leur condition.

Finalement, j'ai contribué en analysant les dossiers traités, ce qui m'a permis de faire ressortir des tendances importantes. On observe notamment qu'environ la moitié des dossiers sont liés à des blessures physiques, alors qu'une grande portion concerne aussi des enjeux psychosociaux comme les agressions verbales, les vols et le climat de travail. De plus, près d'un dossier sur quatre présente un potentiel CNESST. Cette analyse m'a permis de mieux orienter mes interventions, de cibler les situations à risque et de contribuer à une approche plus proactive en SST.

Globalement, je considère avoir apporté une contribution positive tout en continuant d'apprendre chaque jour grâce à l'équipe qui m'entoure.

Contribution de Hugo Montour, conseiller en santé et sécurité SEMB

Cela va maintenant faire presque quatre ans que j'ai intégré l'équipe de SST Réparation à temps plein. Je continue d'en apprendre chaque jour et c'est un travail que je trouve très valorisant. Les semaines passent vite. C'est donc bon signe ! En novembre 2025, un nouveau militant (Gaël) s'est joint à notre équipe. Son arrivée avec nous s'est très bien faite. Il a vite appris et ça aide grandement moi et Sébastien.

Pour une 4^e année consécutive, ma tâche principale consiste à gérer des dossiers CNESST. Les dossiers refusés prennent une plus grande place dans mon mandat, car je dois faire des interventions supplémentaires avec la CNESST. On sent une frustration des membres lorsque leurs dossiers sont refusés. On leur rappelle que ce n'est pas la SAQ qui prend la décision, mais bien la CNESST. Les dossiers acceptés, eux, sont beaucoup plus faciles à gérer. L'employeur continue à contester presque chaque dossier CNESST accepté. Il faut simplement rappeler aux membres que c'est une procédure tout à fait normale de l'employeur et que ce n'est pas "personnel". Ils ont autant le droit à la contestation que nous.

J'ai le grand plaisir de travailler en collaboration avec une avocate de la CSN. Celle-ci intervient dans nos dossiers lorsque l'employeur et/ou le syndicat contestent au Tribunal administratif du travail. On se parle au téléphone presque chaque jour, car nous avons beaucoup de dossiers qui se rendent au tribunal et il y a énormément de mises à jour à faire. En très grande majorité, nos rencontres avec les membres se font par téléphone. Cependant, il y a eu une période où nous avons beaucoup de dossiers dans la région de Québec. Nous nous sommes donc déplacés à Québec pour une période de trois, quatre jours pour rencontrer les membres face à face; c'est toujours plus humain de travailler ainsi ! Elle est excellente pour trouver un terrain d'entente avec l'employeur pour éviter les audiences au TAT. Le SEMB est chanceux d'avoir une avocate aussi expérimentée pour défendre les travailleuses et les travailleurs !

Les dossiers d'invalidité prennent aussi une place importante dans mon mandat. La gestion est un peu similaire à celui des dossiers CNESST.

Outre les dossiers CNESST et d'invalidité, je réponds aussi à plusieurs questions concernant la retraite, les assurances et la maternité.

Je tiens aussi à dire que je fais maintenant partie du CPSST (comité paritaire en santé et sécurité au travail) depuis un peu plus de deux ans, cela me permet d'avoir des discussions face à face avec l'employeur sur tout ce qui touche la santé et la sécurité au travail. Je fais partie du souscomité statistique; nous nous rencontrons au CDM 1 fois par mois.

Contribution de Sébastien Leclerc, conseiller en santé et sécurité volet réparation SEMB SAQ

Dans le cadre de mon mandat au SEMB SAQ dans le département SST-Réparation, j'accompagne et représente les membres dans leurs dossiers d'accident de travail (CNESST), d'invalidité, de retraite ainsi que de maternité/paternité. J'occupe ce mandat depuis bientôt cinq ans.

L'accompagnement consiste à répondre aux questions des membres, transmettre des informations, participer à des arbitrages et des visites de postes, faire des interventions auprès de l'employeur et de la CNESST, documenter les dossiers, et j'en passe. La réalisation de ce mandat se fait via l'utilisation de notre convention collective, du contrat d'assurance collective, de la Loi sur les accidents et les maladies professionnelles (LATMP), de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST), de la Charte des droits et libertés de la personne ainsi qu'avec le support de ressources internes et externes au SEMB SAQ.

Je tiens encore à rappeler l'importance de déclarer chaque événement accidentel dès que possible, que ce soit un événement de nature physique ou psychologique via la plateforme de déclaration d'événement accidentel (EAEA); la déclaration d'événement accidentel pour vous protéger advenant qu'une lésion résulte de l'événement accidentel. C'est également important de le faire pour que des mesures correctives soient mises en place pour éviter que l'événement se produise de nouveau.

Dans le cadre d'un dossier CNESST, diverses décisions peuvent être rendues, nous vous encourageons à nous contacter pour vous accompagner et vous représenter, car des délais sont prescrits pour demander la révision et contester des décisions, il est donc important de les respecter. De plus, dans le cadre d'une demande de révision, nous pouvons apporter des observations auprès de la CNESST pour tenter de renverser des décisions défavorables. Advenant que des contestations de votre part ou celle de l'employeur aient lieu dans le cadre de votre dossier, nous pourrions procéder à l'ouverture de votre dossier auprès de l'avocate avec qui nous travaillons. Depuis septembre 2025, il y a eu 76 dossiers CNESST qui ont été fermés, dossiers pour lesquels il y avait des contestations au Tribunal administratif du travail. Depuis septembre 2025, nous avons procédé à l'ouverture de 29 dossiers CNESST auprès de l'avocate avec qui nous travaillons, dossiers pour lesquels il y a des contestations au Tribunal administratif du travail.

Pour ce qui en est des dossiers d'invalidité, il arrive que l'assureur refuse des dossiers, il peut alors être possible de changer leur décision en fournissant des informations supplémentaires en lien avec le motif du refus.

Depuis septembre 2025, nous avons accompagné les membres dans plus d'une douzaine de visites de postes, et ce, en date du 2 juillet 2026. Lors des visites de postes, nous nous assurons de faire des suggestions d'accommodement advenant que certaines tâches ne respectent pas les limitations fonctionnelles permanentes.

Statistiques

Conclusion