



LUMIÈRE SUR LES AGENTES ADMINISTRATIVES

Page 9



Page 8

SOMMAIRE

Réseau d'entraide page 5

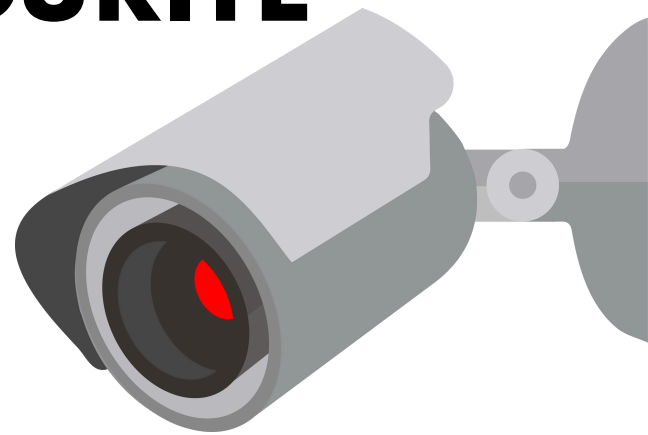
Le CIUSSS du NÎM procède à l'abolition
des postes d'agents de sécurité page 2

Témoignage d'un agent administratif
inquiet et soucieux des questions de
sécurité page 3

L'importance de déclarer les accidents
de travail page 6

Transport des usagers en santé
mentale ! page 7

LE CIUSSS DU NÎM PROCÈDE À L'ABOLITION DES POSTES D'AGENTS DE SÉCURITÉ POURQUOI ?



Plusieurs agents.es administratives nous ont communiqué leurs craintes face à la décision de l'employeur de retirer les gardiens de sécurité au CIUSSS. Après une visite au CLSC de Bordeaux-Cartierville, nous avons été surpris de constater les nombreuses portes dans lesquelles un intrus pourrait s'introduire sans être vraiment inquiété. Le soir dans ce CLSC, une seule agente administrative travaille à l'accueil face à la porte principale. Celle-ci nous indique qu'en moyenne deux individus louches et souvent désorganisés pénètrent les lieux. La superficie est relativement grande et n'importe qui peut sans difficulté, se diriger à la chapelle ou dans d'autres locaux du CLSC voire du CHSLD Saint-Joseph (SJP) adjacent. Un individu a déjà été surpris dans la chapelle alors qu'il se reposait gentiment sur le banc de la chapelle. Un gardien a déjà surpris une tentative de viol dans les locaux du CHSLD SJP. Inutile de rappeler que la clientèle du CHSLD est vulnérable et dépend des intervenants pour garantir leur sécurité. Qu'advient-il de la sécurité des lieux le soir et la nuit? La question se pose. On connaît la procédure pour les codes rouges (alarmes incendie), mais en ce qui concerne les codes blancs (violence dans les lieux) c'est une tout autre question. Qui répond au code blanc dans un CLSC relativement vide, en cas d'urgence ? Les médecins? L'histoire nous démontre que le problème n'est pas encore résolu.

L'employeur nous précise que l'ensemble du personnel est responsable de répondre au code blanc. Ah oui! Le danger potentiel est bel et bien réel. À preuve, les membres de la direction évitent de visiter les unités psychiatriques dans une unité du CHSLD Saint-Laurent selon ce que nous apprenions lors d'une rencontre de secteur. Pourquoi selon vous ?

Considérant par ailleurs que certaines agentes administratives composent mal avec le stress qu'implique la suppléance des agents de sécurité :

« Je dois faire un remplacement au poste de la sécurité à l'entrée principale de SJP et cela me crée un stress énorme, car je sais que la sécurité des résidents et du personnel doit être en partie sous ma responsabilité, car il y a un panneau de codes à gérer. (...) si je dois intervenir en premier si quelqu'un se sent mal devant le poste vu que je n'ai pas de permis ni de formation approfondie des consignes d'urgence, qu'est-ce que je fais ? »

Nous questionnons l'employeur ; sur qui repose l'imputabilité des interventions ? Il nous semble qu'une meilleure communication aurait pu répondre à certaines appréhensions. Cela dit, la sécurité des lieux ne devrait jamais être compromise, et ce, sous aucune considération, financière ou autre. La coroner Karine Spénard, notait dans un rapport d'enquête, suivant l'intervention d'un agent de sécurité qui s'est mal terminé pour un résident en CHSLD, que la majorité des CHSLD de la province embauche des gardiens de sécurité. Bien qu'elle dénote le manque de formation des agents, elle insiste sur la pertinence de ceux-ci à l'intérieur des installations (Agence QMI, 27 juin 2021). Dans un autre registre :

Un agent de sécurité témoigne du nouveau phénomène de livraison par drone à la prison de Bordeaux via les toits du CHSLD de Notre-Dame-de-la-Merci et celui de Saint-Joseph-de-la-Providence. Les tournées effectuées par les agents de sécurité permettaient certainement de limiter cette pratique. Maintenant, qui s'occupe de vérifier cette pratique illicite? Il ajoute que dans sa pratique, il a dû souvent intervenir auprès d'itinérants dans les locaux du CIUSSS. Personne doit-on le rappeler s'introduit sans invitation.

Que de questions sans réponses. En ce qui concerne la sécurité des installations au CIUSSS du NÎM, le comité SST continue de prétendre que les agents de sécurité jouent un rôle de premier ordre. Voilà pourquoi nous continuons de contester la décision de l'employeur, d'abolir ce titre d'emploi.

TÉMOIGNAGE D'UN AGENT ADMINISTRATIF INQUIET ET SOUCIEUX DES QUESTIONS DE SÉCURITÉ

D'abord la procédure dit que l'on doit appeler le 5555 qui est une agente administrative, car ils ont retiré tous les agents de sécurité. Il est possible que ce numéro ne réponde pas si la personne est déjà sur un autre appel, c'est arrivé à maintes reprises. Cette procédure existe pour deux seules raisons. D'abord pour aviser aussi le CHSLD lors d'appel d'urgence, ce qui est pertinent s'ils sont concernés ou s'ils aident le CLSC à ces dits appels. Ensuite pour des raisons de standardisation, concept gestionnaire s'il en est un, il serait apprécié qu'un jour ces mêmes gestionnaires utilisent des concepts telles la santé et la sécurité, qui sait, voire la prévention !

On en vient donc aux deux codes problématiques parce que la procédure et le retrait de la sécurité mettent la vie des employées et des gens de la population en jeu.

Le code blanc. Inutile au mieux, dangereux au pire. Les agents administratifs ont presque tous des boutons panique, ces boutons sonnent l'agente administrative au CHSLD qui lance le code blanc à l'interphone général. Puis, c'est tout...



Photo : accueil CLSC Cartierville

Des curieux sont attirés par la commotion. Personne n'a la responsabilité d'intervenir et on nous dit d'appeler la police au besoin. Alors à quoi servent donc ces codes blancs si ce n'est que de potentiellement alimenter la situation en donnant un faux sentiment de sécurité et inciter la personne potentiellement dangereuse à s'offrir encore plus en spectacle ? Et ces codes flotteront ultimement dans les airs, jusqu'à ce que la situation se règle par elle-même, qu'un employé prenne la situation sur son dos et se mette à risque (souvent les agents administratifs des services d'accueil) ou que la police intervienne. Aucune sécurité n'est mise en place et à part lancer un code blanc qui flottera dans les airs, si ce code est même lancé à temps, code que le CLSC pourrait très bien lancer lui-même, le CHSLD est absolument inutile dans toute la situation.

Ensuite, le code bleu. Une équipe de médecins et d'infirmières est formée au CLSC, une autre est formée au CHSLD. Ces gens-là interviennent le plus rapidement possible dès que le code est lancé. Elles sont extrêmement efficaces, pour les avoir vus en actions, dans ces situations où chaque seconde compte. Et c'est là que la procédure devient une nuisance, car comme mentionné plus tôt, au lieu de nous-mêmes lancer un code bleu, alors que nous avons accès à un interphone exclusif au CLSC, nous devons appeler au 5555. Et encore une fois comme mentionné précédemment, il y a des chances que cette ligne ne réponde pas. Nous pourrions tout à fait lancer le code au CLSC pour le CLSC dans le but d'aviser le plus rapidement possible les équipes d'intervention pour qu'elle puisse agir le plus vite possible, rappelons-nous que chaque seconde compte.

Mais au nom de la standardisation, concept plus important que la vie des gens apparemment, on doit perdre notre temps à faire appeler le 5555, cela résultant en une perte de temps incroyable vu la situation.

En somme, pour tous les autres codes, je crois que la procédure est fonctionnelle et je n'ai aucun problème, au contraire. Mais il devrait absolument y avoir deux exceptions avec des procédures spécifiques, les codes bleus et blancs. Il devrait aussi y avoir une intervention suivie suite aux codes blancs, exactement comme les codes bleus, mais avec différents intervenants, tels que des agents de sécurité et/ou des intervenants sociaux et/ou des gens formés à intervenir pour désamorcer des situations potentiellement dangereuses et violentes.

Plutôt que, comme en ce moment, personne du tout. Avec ces lacunes procédurales et cette absence totale de sécurité, une tragédie est simplement en attente de se produire.

RAPPEL DES CODES COULEUR MESURE D'URGENCE

N'hésitez pas à demander d'avantage d'informations à vos gestionnaires.

Bleu	Arrêt cardiorespiratoire	5555 (HSCMAP 4911)
Rose	Arrêt cardiorespiratoire bébé 0-1 mois - HSCM	5555
Jaune	Usager manquant	5555
Blanc	Personne violente	5555
Niveau 8	Menace exceptionnelle	5555
Argent	Tueur actif	5555
Orange	Réception massive d'usagers - de blessés	5555
Rouge	Incendie	5555
Vert	Évacuation	5555
Brun	Déversement de matières dangereuses	5555
Gris	Découverte d'une fuite toxique externe	5555
Noir	Colis suspect-Appel de menace	5555

LA SEMAINE SST

Dans le cadre de la semaine de la santé et la sécurité du travail, le comité SST a tenu des kiosques à NDM, HSCM, HRDP, Jean-Talon et CHF dans le but de promouvoir le réseau d'entraide et de recruter de nouveaux adhérents. Le réseau d'entraide constitue une très bonne ressource pour prévenir les risques psychosociaux :

- Abus de substances (drogues, alcool)
- Violence
- Problèmes psychologiques

Il permet également d'améliorer le soutien social tout en contribuant au maintien du bien-être et à la qualité de vie au travail. C'est d'abord et avant tout un réseau solidaire avec ceux et celles aux prises avec des problèmes pour lesquels, souvent, un bon soutien peut faire toute la différence.

Vous aimeriez faire partie d'un réseau afin de faire du bien aux autres, vous êtes tout à fait les personnes indiquées que l'on recherche.

Appelez-nous aux différents bureaux syndicaux. Une formation de deux jours pourrait vous être offerte, si vous répondez aux critères de sélection. De plus, ce faisant vous pourriez également participer aux journées des entraidants.es une fois par année à la CSN.

Un gros merci à ceux et celles qui ont manifesté de l'intérêt pour joindre le réseau. C'est tout à votre honneur !



TU PENSES ÊTRE LA PIÈCE MANQUANTE DE NOTRE RÉSEAU D'ENTRAIDANTS ?

Fait-nous parvenir ton intérêt au courriel suivant :



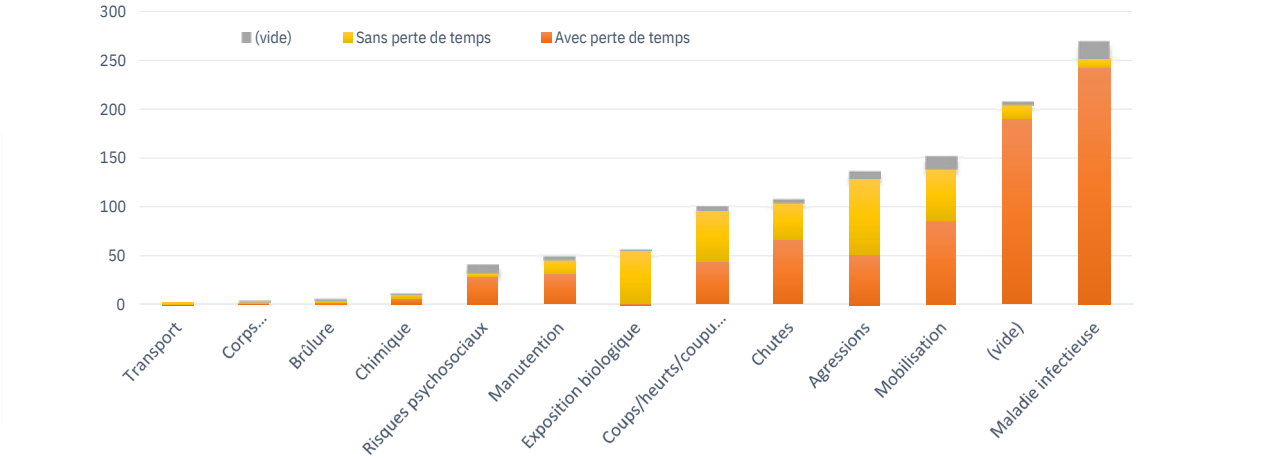
RESEAUX.ENTRAIDE@STTCIUSSSNIM-CSN.ORG

N'oublie pas d'inclure tes coordonnées dans le courriel pour qu'on puisse te rejoindre !



L'IMPORTANCE DE DÉCLARER LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

Accidents du travail: détail par genre d'accident

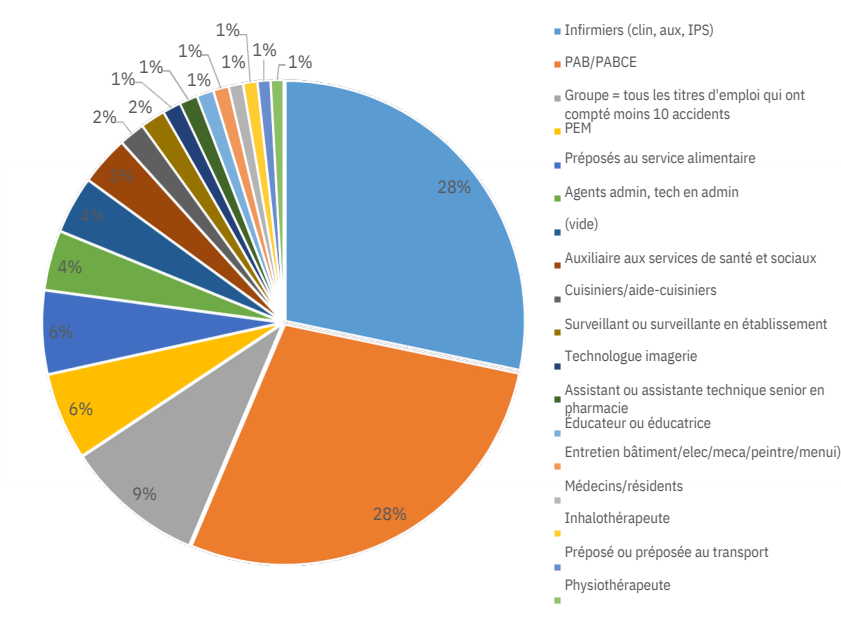


Le tableau ci-dessus illustre très clairement le type d'accident de travail déclaré au cours de l'année 2023 au CIUSSS du NÎM. Ces indicateurs permettent au bureau de la prévention et promotion de la santé (PPS) de mieux cibler les risques d'accidents du travail et d'agir en conséquence en prévention. Le syndicat agit également à titre de partenaire au comité paritaire en santé et sécurité du travail (CPSST) pour améliorer les prises en charge en SST et agir sur la prévention. À ce titre nous continuons d'insister sur l'importance de déclarer même s'il n'y a pas de perte de temps. Nous sommes, à titre d'exemple, en discussion dans le dossier de l'unité du 4F au CHSLD St-Laurent pour des enjeux de sécurité et de risques élevés de violence. Un des aspects qui nous aide grandement à faire avancer le dossier réside justement sur le nombre élevé de déclarations d'accident de travail

Cette équipe de travail démontre leur volonté de prise en charge et figure vraiment comme des membres actifs prêt à faire valoir l'importance de leur revendication en documentant l'ensemble des incidents. La PPS reconnaît l'importance des déclarations déposées dans leur dossier et en profite même pour souligner leur prise en charge. À notre tour, nous profitons de l'occasion pour les remercier de faire avancer la culture de prévention et du même coup leur propre condition de travail.

Vous avez été nombreux, notamment les PAB, à dénoncer la violence au cours de l'année précédente. Faut-il le répéter; les déclarations d'accidents de travail vous protègent individuellement mais aussi collectivement

Accidents du travail: détail par titre d'emploi



Titre d'emploi	Nombre d'accident
Infirmiers (clin, aux, IPS)	324
PAB/PABCE	322
Groupe = tous les titres d'emploi qui ont compté moins de 10 accidents	107
PEM	67
Préposés au service alimentaire	64
Agents admin, tech en admin	46
(vide)	44
Auxiliaire aux services de santé et sociaux	38
Cuisiniers/aide-cuisiniers	20
Surveillant ou surveillante en établissement	19
Technologue imagerie	14
Assistant ou assistante technique senior en pharmacie	14
Éducateur ou éducatrice	13
Entretien bâtiment/elec/meca/peintre/menui	12
Médecins/résidents	11
Inhalothérapeute	11
Préposé ou préposée au transport	10
Physiothérapeute	10
Total général	1146

Transport des usagers en santé mentale !



Depuis les débuts du STTCIUSSSNIM-CSN que nous dénonçons auprès de l'employeur les nombreuses lacunes de sécurité du personnel qui accompagnent les usagers en santé mentale lors de déplacements entre sites.

Qu'il s'agisse de déplacements pour le palais de justice ou d'une unité psychiatrique à une unité de santé physique pour un examen quelconque sur un autre site, notre employeur s'entête à utiliser les moyens les moins dispendieux et les moins sécuritaires dans bien des cas.

En aucun cas nous ne voulons stigmatiser les personnes qui ont des troubles de santé mentale mais il serait temps, que notre employeur reconnaisse que ces personnes peuvent rapidement se désorganiser et devenir imprévisibles, agressives, violentes ou représenter un danger pour elles-mêmes ou les personnes autour.

Ce n'est pas non plus comme s'il n'y avait pas eu de fâcheux accidents qui auraient dû emmener une prise de conscience à l'employeur.

2016 : Lors du trajet de retour du palais de justice de Montréal vers le HSMAP (PAP) une usagère tente de sortir du taxi qui roule sur l'autoroute 136 (anciennement la 720). Elle tente également de s'en prendre au chauffeur mais l'AIMP qui l'accompagne intervient. Pendant l'intervention l'AIMP est rouée de coups et subi de bonnes blessures au cuir chevelu et au haut du corps.

Été 2018 : Un usager qui vient d'arriver à l'urgence HSCM est transféré au HSMAP en taxi et accompagné d'un seul PAB. Arrivé au HSMAP l'usager est alors fouillé et le personnel découvre qu'il avait après sa ceinture deux couteaux.

2021 : Un usager de HRDP est transféré en ambulance vers un autre site. L'usager est accompagné par un seul PAB. Arrivé sur les lieux l'usager se désorganise, le PAB intervient et est roué de coups de poing à la tête. Malheureusement l'accompagnateur en conservera de sérieuses séquelles encore présentes aujourd'hui.

Été 2023 : Un usager est accompagné par deux PAB dans un taxi entre l'hôpital Fleury et l'hôpital Jean-Talon. En sortant du taxi l'usager se désorganise, se rue dans un parc à proximité et c'est la police qui doit alors intervenir. On nous dit qu'il aura fallu entre six (6) et huit (8) policiers pour parvenir à maîtriser l'usager.

Et ces incidents dont le syndicat a connaissance ne représentent sans doute que la pointe du glacier. Il semblerait que bien des incidents se produisent aux palais de justice (agressions physiques, menaces contre la personne, etc.) et que nous ne soyons pas mis au courant de ces événements.

Depuis maintenant plusieurs années que votre syndicat fait des interventions auprès du service de prévention et promotion de la santé (PPS) ainsi qu'auprès du grand comité paritaire en santé sécurité au travail (CPSST).

Pourtant des solutions existent ;

- Cesser l'utilisation de taxis. Cette façon de procéder met non seulement les usagers et nos membres à risque, cela représente également un risque pour la population.
- Procéder à une évaluation de l'usager peu de temps avant le transport.
- Se munir de véhicules sécuritaires de type mini fourgonnette ou mini autobus.
- L'accompagnement devrait toujours se faire minimalement par deux membres du personnel formés adéquatement.
- Que les personnes accompagnatrices soient également bien informées des procédures à suivre lors des transports.

La seule question que nous nous posons maintenant n'est pas de savoir quand l'employeur mettra en place des procédures sécuritaires, mais plutôt de savoir pourquoi rien de concret n'a encore été fait pour diminuer les risques d'incidents lors de ces transports ! Serait-ce que l'économie d'argent serait plus prioritaire que d'assurer un environnement de travail sécuritaire aux travailleuses et travailleurs ?

Plus le temps passe et plus la réponse devient évidente pour le syndicat et les membres du personnel confrontés à constamment effectuer des accompagnements non-sécuritaires !

SERVICE ALIMENTAIRE QUI SE MOBILISE

NDM ET MANOIR CARTIERVILLE EN ACTION

Le 31 octobre dernier, nous avons procédé à une action de mobilisation au service alimentaire de NDM dans le but de rappeler au personnel de ne pas oublier de remplir le sondage adressé à leur attention. Il s'agissait simplement d'une opération de tractage. Le problème dans ce service s'apparente à un climat de travail toxique avec un haut niveau de risque psychosocial. Le rôle du syndicat dans un tel contexte est plus qu'évident : il faut trouver des solutions à ces maux.

Curieusement, la gestionnaire en cause a démontré, on ne peut plus clairement, sa propension à l'arrogance voir à l'autoritarisme. En s'ingérant dans notre processus de tractage, elle n'a réussi qu'à démontrer tout son mépris envers une organisation démocratique chargée de représenter les membres qu'elle opprime par son manque de tact.

Faut-il souligner que ce faisant elle a également incommodé des collègues qui ne s'entendaient clairement pas à autant de réactions démesurées ?



Photo : action tractage au CHSLD NDM

UN DOSSIER SUIVI DE PRÊT

Le service alimentaire de NDM et Cartierville connaît des moments difficiles depuis quelques années. L'action de mobilisation du 31 octobre 2024 donnait suite à d'autres atitelles que des rencontres de secteurs, plusieurs visites au bureau syndical et la collecte de données recueillie lors de la publication d'un sondage FORM, dans lequel les membres ont clairement exprimé leurs malaises face à un climat de travail devenu toxique par une pratique de gestion pour le moins questionnable.

Depuis lors le syndicat a déposé deux rapports relativement étoffés et suffisamment documentés pour que l'employeur sache bien de quoi il en retourne. De plus, un troisième document a aussi été acheminé au bureau des relations de travail pour dénoncer un problème de surcharge de travail. Est-ce que le climat de travail s'est amélioré pour autant ? Nous sommes loin de répondre par l'affirmative. Mais sachez bien que nous entendons continuer à suivre de très près l'évolution de ce dossier. D'autres actions devraient suivre incessamment si le problème ne se corrige pas.

LUMIÈRE SUR LES AGENTES ADMINISTRATIVES



UN MOUVEMENT DE RECONNAISSANCE

Le syndicat souhaite prendre les quelques lignes suivantes afin d'exprimer toute la reconnaissance que vous méritez. Vous êtes à l'instar des autres collègues des piliers sans lesquels l'organisation serait totalement paralysée. Nous sommes conscients au syndicat que votre travail n'est pas toujours apprécié à sa juste valeur et encore plus conscient que certains gestionnaires du CIUSSS comprennent très mal la signification du terme reconnaissance. Nous sommes fiers de vous compter dans nos rangs et fiers de pouvoir vous représenter lorsque cela s'avère nécessaire. Merci pour votre excellent travail. De notre côté la reconnaissance est au rendez-vous.



TÉMOIGNAGES

L'importance de mon métier d'AA dans le réseau de la santé.
Il peut déterminer notre bonheur et nous procurer une satisfaction personnelle et non seulement pour subvenir à nos besoins mais être bien dans ce que l'on entreprend.
L'éthique professionnelle est une chose très importante dans le métier des agentes administratives (L'intégrité, la responsabilité, la compétence et le respect). Un bon service à la clientèle et être à l'écoute des usagers, des collègues, etc.
Donner le meilleur de soi-même et de répondre avec courtoisie.



**Édith
Arsenault, 2024**

Nous sommes, en partie, le visage du CLSC. Les agents administratifs sont les premières personnes à interagir avec les patients lorsqu'ils arrivent ici : nos compétences en communication, en matière d'organisation et en gestion de stress sont donc cruciales. Notre travail est grandement lié à la gestion efficace des rendez-vous et des dossiers des patients.

Sarah Madamieh, 2024

Les agentes administratives déchargent les équipes médicales et soignantes des tâches administratives, leur permettant ainsi de se concentrer davantage sur les soins aux patients. Elles sont responsables de la gestion des documents administratifs liés aux soins, à l'admission, aux sorties et à la facturation.



**Lucille Méroné,
2024**

Le/ la technicien(ne) en administration dans le secteur de la santé publique gère les dossiers, prépare les documents et assure le suivi des communications. Il répond également aux besoins des chefs d'unités et offre un soutien aux employés. Son rôle demande une grande rigueur, une organisation efficace et implique une collaboration avec divers services. Parmi les avantages de ce poste, on retrouve un environnement stable, des avantages sociaux, ainsi qu'une diversité de tâches qui rendent la fonction à la fois dynamique et valorisante.

Sura Basheer, 2024

Je considère les agentes administratives importantes car nous assurons la gestion des documents administratifs liés aux soins, libérant ainsi le personnel soignant qui peut offrir de meilleurs soins. Nous facilitons également la communication entre les différents services de l'hôpital pour de meilleur suivi, et enfin assurons la communication entre les familles et le personnel soignant.

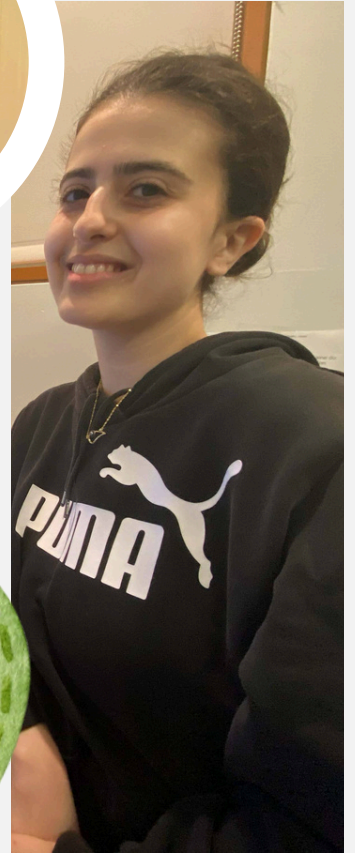
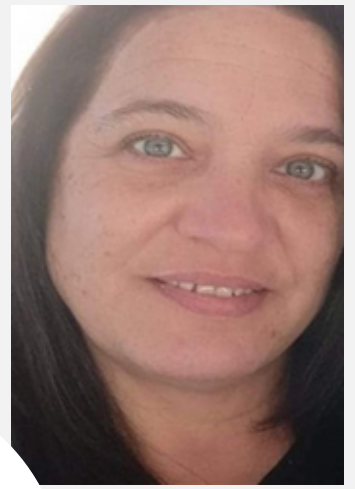


**Marie-Soleil Archambault,
2024**

Pour travailler à la téléphonie, il faut être rapide et efficace. Avoir une bonne diction pour se faire comprendre et une bonne écoute pour bien diriger les demandes. Tous les appels passent par nous. Rigueur et discrétion sont les mots d'ordres



Elena Vibrante, 2024





VOUS AVEZ DES QUESTIONS CONCERNANT LA SANTÉ ET SÉCURITÉ



comité.sst@sttciusssnim-csn.org



sttciusssnimcsn.monsyndicat.org



Syndicat CSN du CIUSSS du NIM

