

# Maximiser les retombées d'un programme de manutention de charges par l'implication des gestionnaires

**Présenté par**

**Christian Pinsonnault, M. Sc., CCPE**  
**Francis Quintal, B. Sc, Kinésiologue**



**L'équipe Entrac**

# Spécialiste en ergonomie depuis 1995



MANUTENTION  
DE CHARGES



ERGONOMIE  
DE BUREAU



ANALYSE  
DE RISQUES  
ERGONOMIQUES



AMÉNAGEMENT  
ET CONCEPTION



INVALIDITÉ ET  
RETOUR AU TRAVAIL

Expertise basée sur une **approche objective**, les **dernières avancées** et les **meilleures pratiques** en ergonomie.

+ de 66 000 travailleurs formés

+ de 15 500 postes de travail maintenant «ergonomiques»

**+ de 500 clients**: alimentation, aéronautique, assurances et services financiers, détails, divertissement, énergie, municipal, manufacturier, pharmaceutique, public et parapublic, santé, services professionnels, télécoms, technologies, etc. 4 à 40 000 employés.

Équipe de **13 professionnels**, dont 7 ergonomes (5 CCPE) et 2 conseillers en ressources humaines accrédités – CRHA. Québec et Montréal. [www.entrac.ca](http://www.entrac.ca)



# Objectif de la rencontre

- Exposer l'importance de l'engagement des gestionnaires dans le cadre de l'implantation d'un programme efficace de formation et de coaching en manutention de charges

# Plan de la présentation

1. 3 actions stratégiques des entreprises performantes
2. Favoriser le transfert des apprentissages
3. Le rôle des gestionnaires
4. L'impact de leur implication

# 3 actions stratégiques

<b>1 Gérer les risques</b>	<b>2 Former et maximiser implication des employés</b>	<b>3 Agir rapidement lors d'inconforts ou de blessures</b>
Identifier Analyser Prioriser	Outiller Responsabiliser Développer l'autonomie	Encourager la déclaration de douleurs
Intervenir sur les risques majeurs	Selon rôle et responsabilités	Actions rapides et concrètes pour éviter une absence
Éliminer les risques à la source	Plan de suivi et de développement des compétences	Réintégrer rapidement et de façon sécuritaire les employés

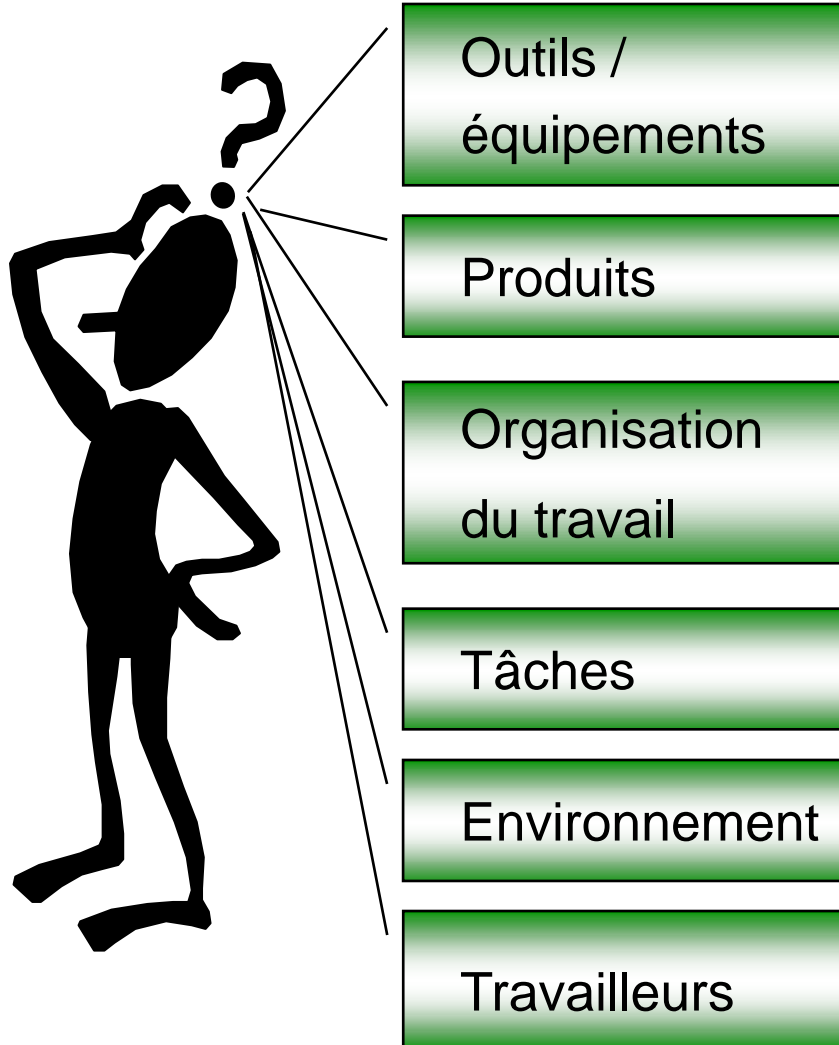


# Action stratégique #1: Gérer les risques

## Comment?

- A. **Identifier** les facteurs de risque ergonomiques
- B. **Analyser** les situations en fonction des normes et des valeurs de référence pertinentes
- C. **Prioriser** les actions
- D. Cibler les bons **déterminants** pour orienter les actions

# Cibler les bons déterminants



Outils /  
équipements

Produits

Organisation  
du travail

Tâches

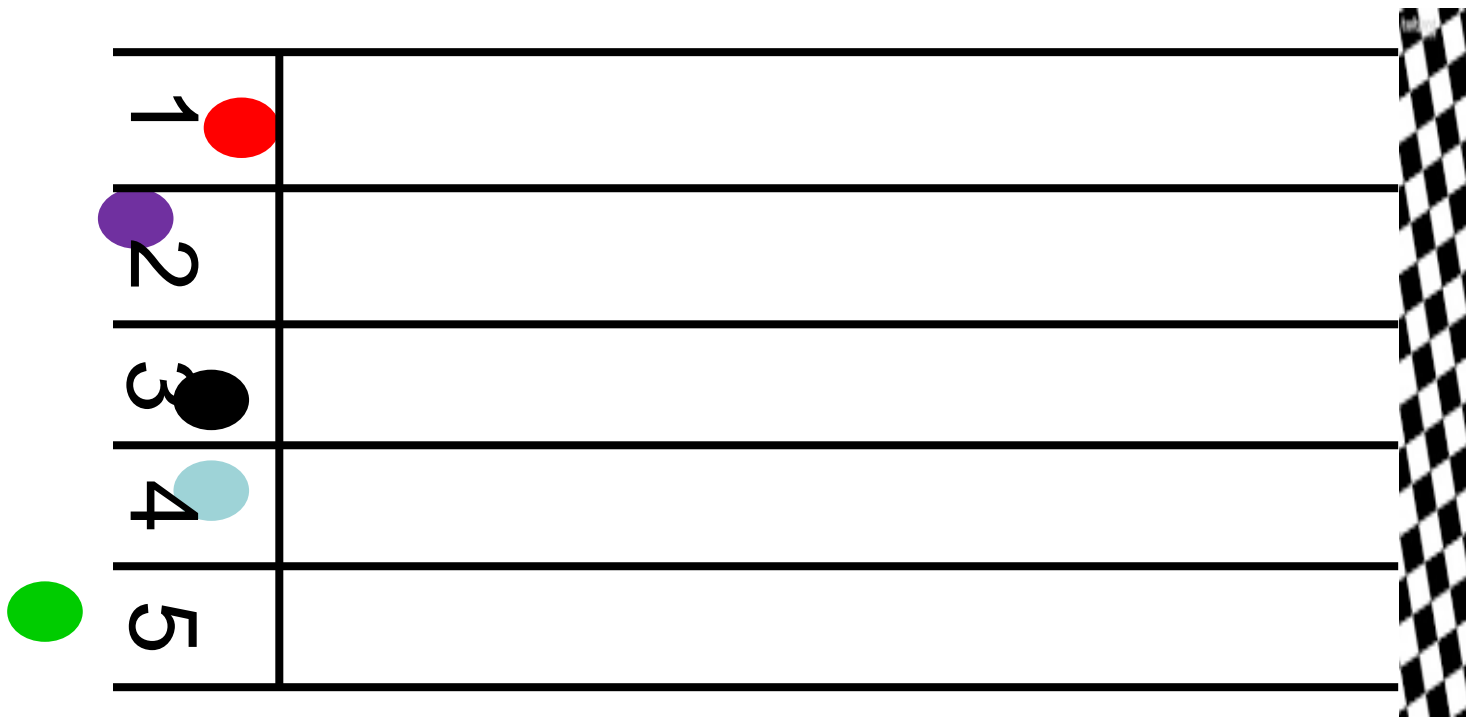
Environnement

Travailleurs

Éliminer  
les postures contraignantes

- Formation
- Coaching et/ou suivis
- Renforcement
- Techniques particulières (escaliers, position du chariot élévateur ou des équipements, etc.)

# Objectif → TA





# Action stratégique #2: Formation

## Comment?

A. Contenu → principes d'action

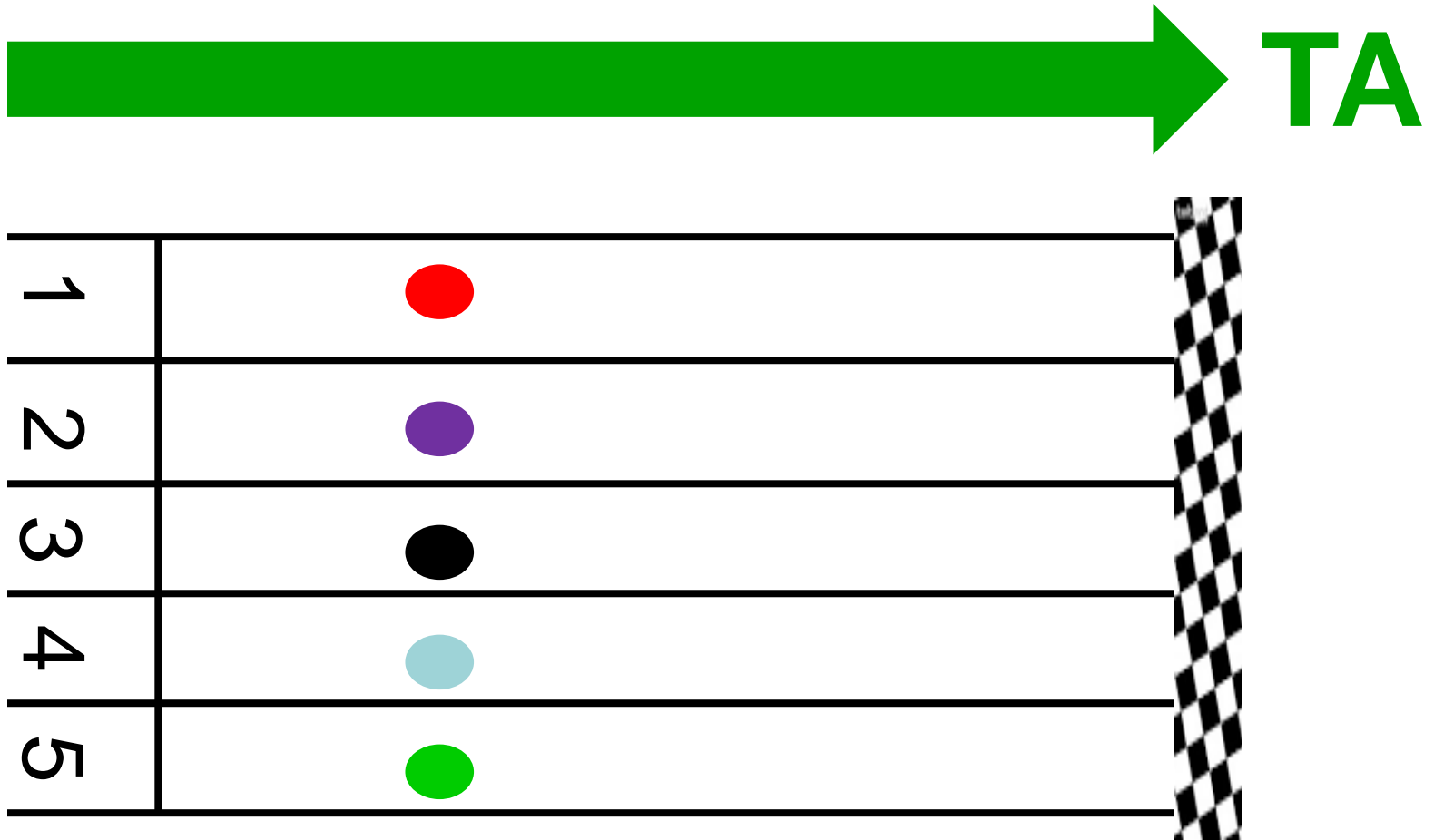
B. Approche misant sur:

- Compréhension
- Responsabilisation
- Expérience des T
- Pratique

C. Déroulement → TA dans l'action



# Évolution des compétences



# Formation

## Comment?

A. Contenu → principes d'action

B. Approche misant sur:

- Compréhension
- Responsabilisation
- Expérience des T
- Pratique

C. Déroulement → TA dans l'action

**D. Mécanismes de suivis**



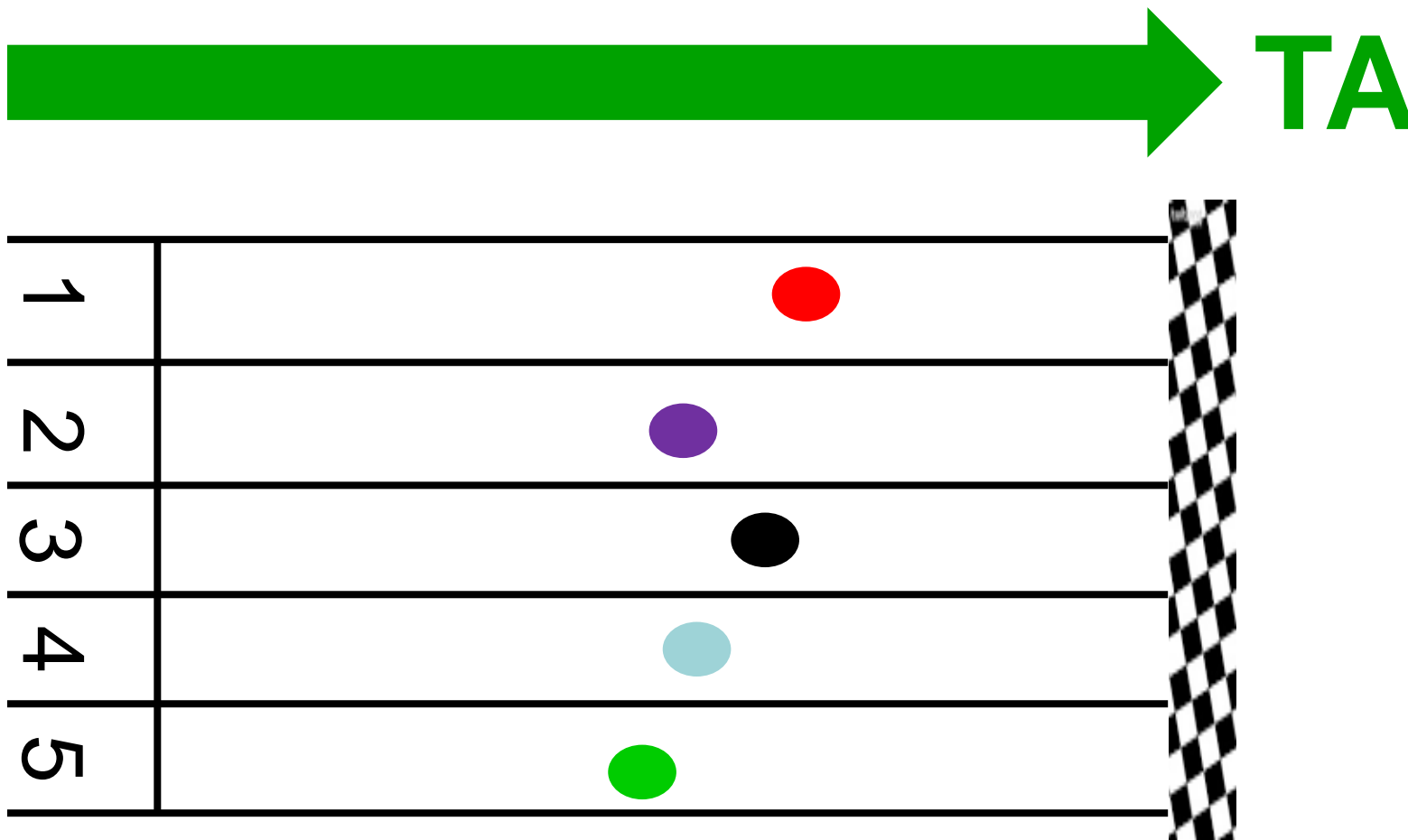
# Mécanismes de suivis

1. Observations de tâches
2. Renforcement positif
3. Rappels des gestionnaires (« Flash meetings »)
4. Formation « Refresh »
5. Formation de niveau 2
6. Évaluation du transfert des acquis
7. Affiches
8. Procédures sécuritaires
9. Coaches
10. Etc.

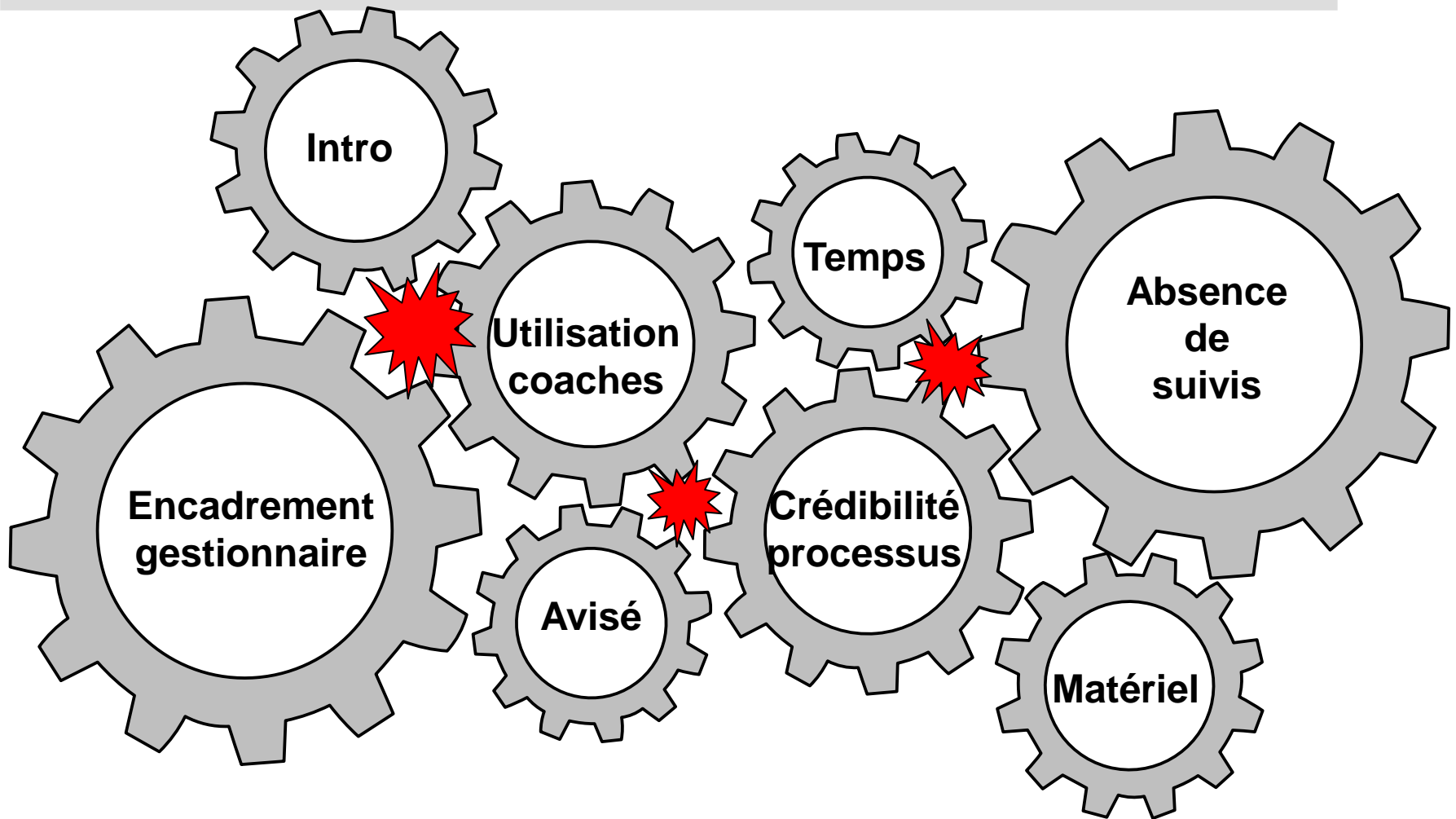
Roussel, J.-F., (2011)



# Évolution des compétences



# Obstacles au TA dans l'action



# Formation

## Comment?

A. Contenu → principes d'action

B. Approche misant sur:

- Compréhension
- Responsabilisation
- Expérience des T
- Pratique

C. Déroulement → TA dans l'action

D. Mécanismes de suivis

E. Encadrement/leadership des gestionnaires



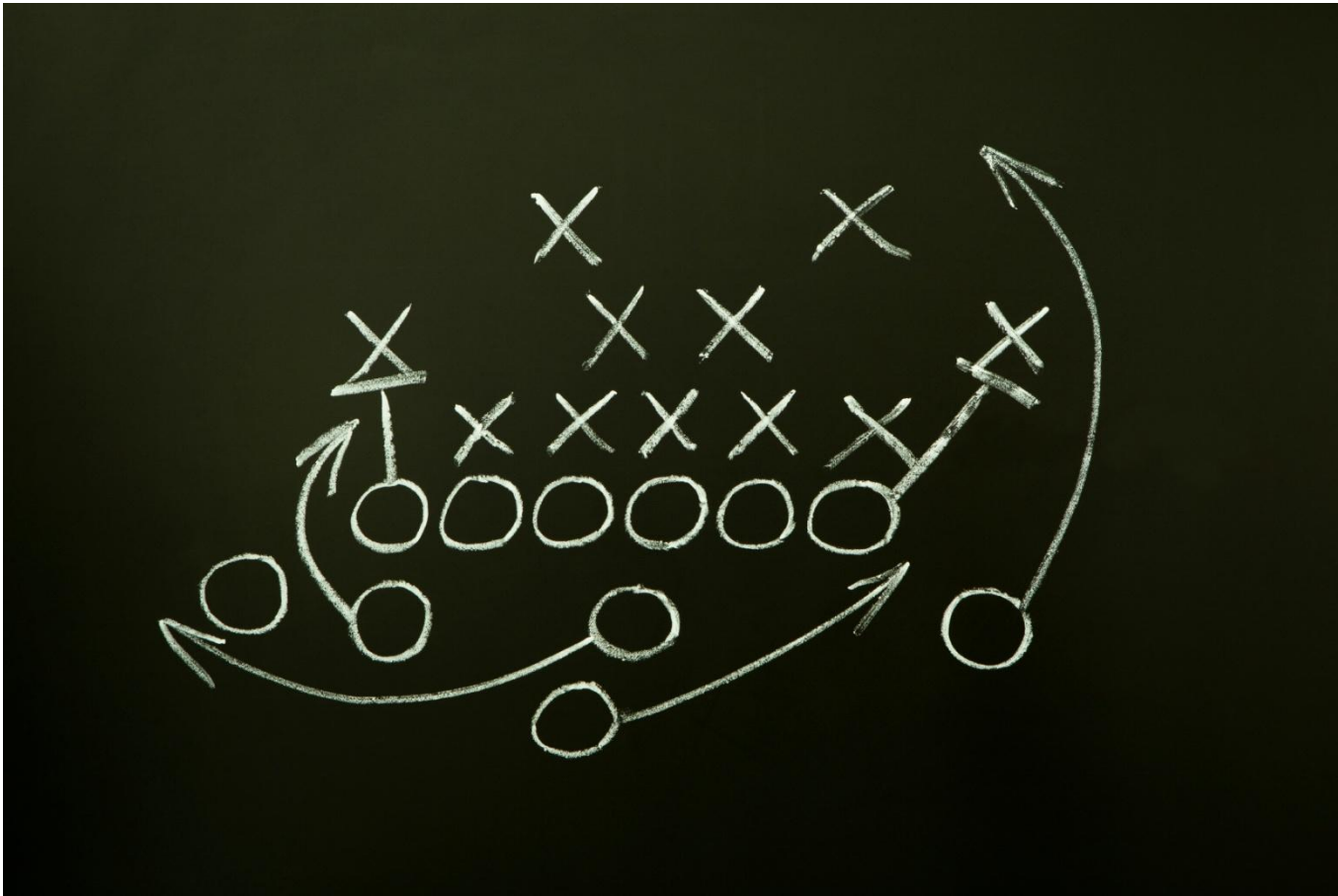
# Condition de succès #1

**Que les gestionnaires jouent bien leur rôle!**





# Plan de match



# Intégrer les questionnaires dans le plan!

1. Validation des objectifs
2. Observation/rencontre préparatoire
- 3. Formation des questionnaires**
4. Formation des employés
5. Formation des coaches
6. Suivi terrain par les coaches
7. Autres mécanismes de suivis (observations, « flash meetings », niveau 2, évaluation du transfert des acquis, etc.)



# Contenu

- 1. La formation des employés**
- 2. Le programme de coaching**
  - Objectifs et rôles des coaches
  - La sélection des coaches (caractéristiques ou critères)
  - Formation donnée aux coaches
  - L'intervention en 10 étapes
  - Les outils
  - Durée, fréquence des coachings
- 3. Le rôle des gestionnaires**

# Quelles sont vos craintes?



# Comment voyez-vous votre rôle?

## Les craintes identifiées?

- Sélection des coaches
- Crédibilité des coaches vs culture
- Travailleurs qui ne voudront pas être coachés
- Support de la direction
- « Être la saveur du moment »
- « Bon...un autre beau projet »
- Coaches pas toujours libérés selon la production
- Avoir des coaches qui ne respectent pas la séquence

# Comment voyez-vous votre rôle?



- Avant le début des formations pour les employés et coaches?

# Le rôle du gestionnaire...

## Avant le début des formations?

- Donner de la crédibilité au projet et aux formateurs
- Communiquer les objectifs et attentes
- Aller chercher l'engagement de tous
- Montrer l'exemple
- Implication dans le choix des coaches
- Implication dans la structure de suivi
- Planifier les groupes et l'horaire
- Aviser les travailleurs à l'avance (jour, heure, durée)
- Identifier le ou les responsables du programme
- Etc.



# Comment voyez-vous votre rôle?



- Pendant les formations?



# Le rôle du gestionnaire...

## Pendant les formations?

- Faire un suivi des présences
- Être présent pour l'introduction et assister à 1 formation
- Gérer les gens négatifs
- Parler de la formation avec les travailleurs formés
- Partager les succès
- Supporter le formateur vs ses besoins (logistique, matériel, etc.)
- Rappeler les objectifs et attentes

# Comment voyez-vous votre rôle?



- Après les formations et lors des suivis (coachings)?

# Le rôle du gestionnaire...

## Après les formations et lors des suivis?

- Rappeler les objectifs et les attentes (coaches et travailleurs)
- Libérer les coaches selon la cédule planifiée
- Supporter le coach au besoin
- Recueillir les commentaires des coaches et travailleurs
- Encadrer les coaches vs les conditions de succès
- Vérifier l'état de l'avancement des suivis (résultats)
- Miser sur le renforcement positif
- Établir les besoins pour former les nouveaux



# Résultats

- Les travailleurs:
  - Ponctuels
  - Centrés sur les objectifs de la formation
  - Impliqués dans les éducatifs
  - Constructifs dans leurs commentaires
  - Réceptifs et expérimentés
  - Positifs et ouverts d'esprit (coaching)
  - ...

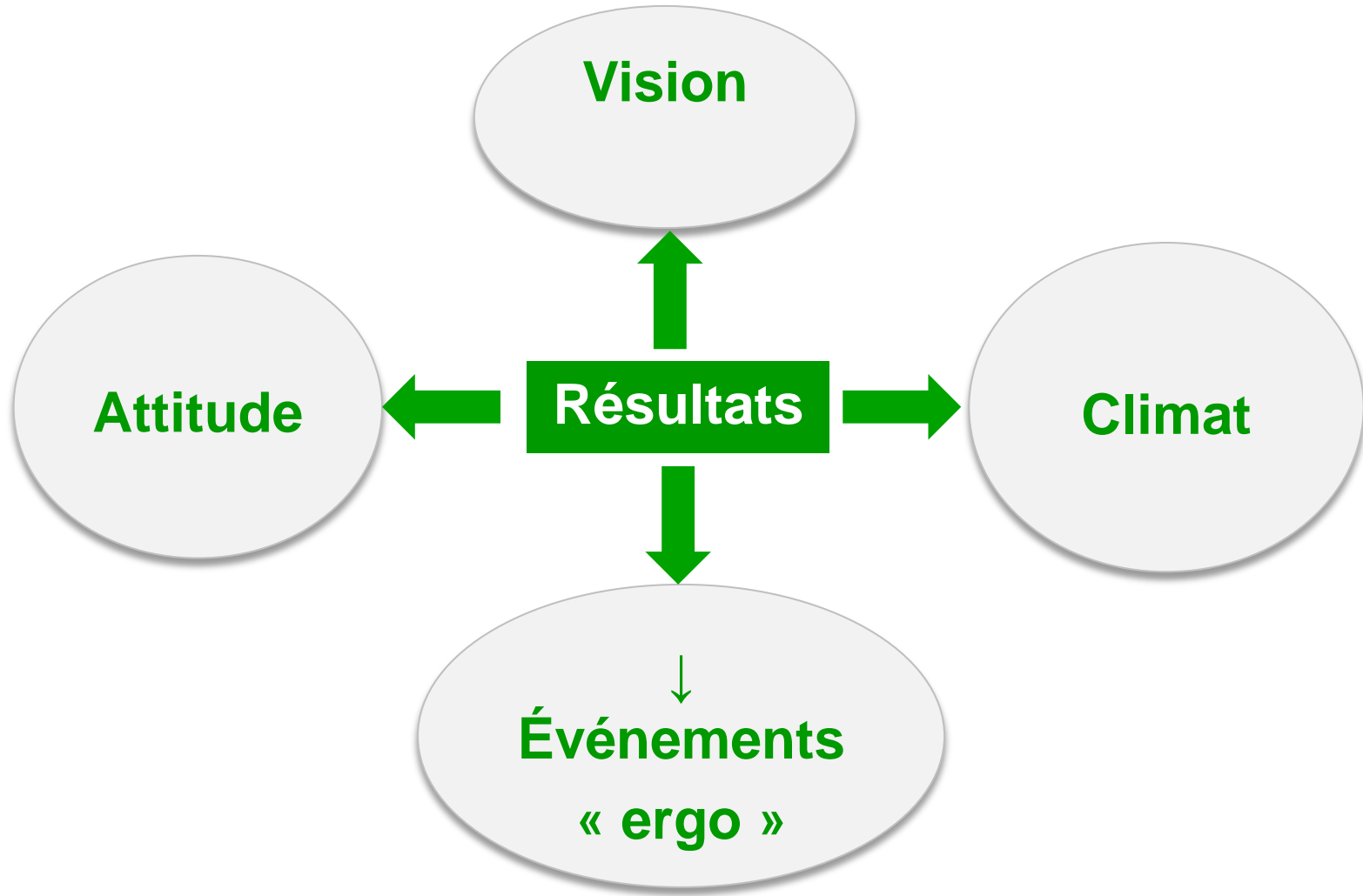
# Résultats

- Les coaches:
  - Comprennent leur rôle
  - Sont positifs
  - Se sentent supportés
  - Sont bien reçus de leurs collègues
  - Engagés
  - ...

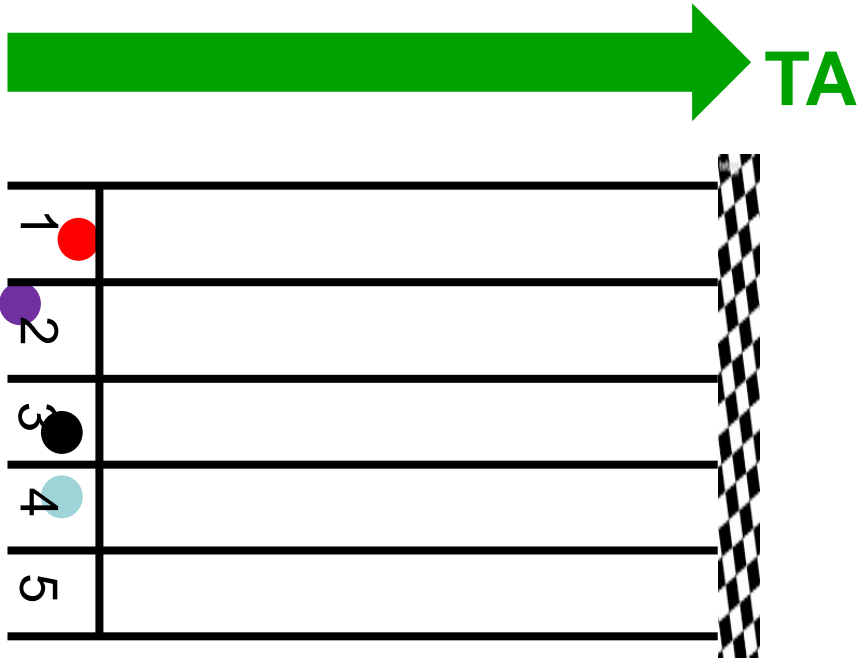
# Résultats

- Les gestionnaires :
  - Restent à l'écoute de la réalité terrain (vigilance vs conditions de succès)
  - Respectent le plan établi (libération, nombre de suivis, rappels lors de réunions, etc.)
  - Participent activement au développement de la culture

# Résultats



# Conclusion



## Comment?

- A. Contenu
- B. Approche
- C. Déroulement
- D. Suivis
- E. Encadrement/leadership  
des gestionnaires



# Questions ou commentaires?



## **L'équipe Entrac**

Christian Pinsonnault, M. Sc., CCPE

Ergonome et chargé de projet

450-674-7066 poste 235

[christian.pinsonnault@entrac.ca](mailto:christian.pinsonnault@entrac.ca)

Francis Quintal, B. Sc.

Kinésiologue

450-674-7066 poste 233

[francis.quintal@entrac.ca](mailto:francis.quintal@entrac.ca)

[www.entrac.ca](http://www.entrac.ca)

