



Francine Gauvin
B. Sc.
Conseillère en SST



Dominique Beaudoin
B.A.
Conseillère en SST

CHEZ MAAX, ON MISE SUR LA PRISE EN CHARGE PRÉCOCE DE LA DOULEUR

En 2017, parmi les dossiers pour lésions professionnelles ouverts et acceptés par la CNESST, près de 30 % étaient attribuables aux TMS¹ en milieu de travail². Ces chiffres font mal. Les premiers signes qu'une lésion nous guette, c'est le début des douleurs. Pour éviter cela, MAAX Bath inc. se concentre sur l'aménagement ergonomique de ses postes de travail. Aussi, en partenariat avec la clinique Physiothérapie universelle, le siège social mise sur la prise en charge précoce de la douleur. L'éducation visant le renforcement et la souplesse du corps font partie de l'équation!

L'ERGONOMIE : AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS CHEZ MAAX

MAAX Bath inc., entreprise spécialisée dans la fabrication de bains et de douches, compte plus de 1 300 employés, dans huit usines et centres de distribution, en Amérique du Nord. L'entreprise a vu le jour il y a bientôt 50 ans, au Québec. Depuis 2004, on y applique l'approche de management allégé et la méthode 6 S. Des groupes de travail KAIZEN ont été formés par la suite, afin de repenser les activités. L'application de ces moyens a contribué à diminuer les mouvements répétitifs et les postures contraignantes, en plus de diminuer la manutention

de charges lourdes, ainsi que de favoriser des méthodes de travail sécuritaires. En complément, depuis 2009, un programme de mieux-être au travail est en place dans le but de promouvoir de saines habitudes de vie auprès des employés.

Nous nous sommes rendus au siège social, à l'usine de Lachine, qui compte 205 employés et où les activités gravitent autour de l'assemblage et de l'emballage de portes de douches. M. Daniel Fournier, superviseur de production et préventionniste, nous précise : « Chez MAAX, nous nous sommes engagés à présenter chaque année une innovation, aux Grands prix santé et sécurité du travail de la CNESST³, afin de démontrer notre évolution et notre

implication en santé-sécurité pour nos employés. Les innovations présentées sont toutes reliées à la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS). » (Voir les photos à l'appui, page 6)

L'INTRODUCTION DE LA PRISE EN CHARGE PRÉCOCE DE LA DOULEUR

On sait que les symptômes d'un trouble musculosquelettique commencent par un malaise, de l'inconfort et de légères douleurs associées à certains mouvements, qui disparaissent rapidement après le travail. Décelée tôt, la partie du corps affectée est habituellement entièrement guérissable. Cependant, s'il y a maintien de l'exposition, l'inconfort se change en douleur (qui peut persister même au repos), perturber le travail et laisser éventuellement des séquelles. À ce sujet, l'entreprise ne cesse d'améliorer l'ergonomie des postes de travail et des tâches pour éviter qu'un TMS évolue en blessure indemnizable.

Néanmoins, l'organisation voulait aussi aider les employés qui avaient des douleurs à la suite d'activités hors travail. Par exemple, en début de semaine, un employé pouvait se sentir plus courbaturé à la suite d'activités de déménagement ou de jardinage, et avoir peur de ressentir davantage de douleurs lors de tâches plus physiques à son poste de travail. Pour ces situations, on ne voulait pas que l'employé prenne le risque d'aggraver sa condition. En permettant de déclarer ces douleurs, mentionne M. Frias, conseiller senior en ressources humaines : « On voulait orienter rapidement ces travailleurs vers des soins de physiothérapie. »



De gauche à droite : M. Daniel Fournier, superviseur de production et préventionniste, MAAX Bath inc., M^{me} Lena Mardelli, physiothérapeute et directrice de la clinique Physiothérapie universelle, M. Jorge Frias, conseiller senior en ressources humaines, MAAX Bath inc.

C'est ainsi qu'en 2012, l'idée de faire appel à un partenaire, la clinique Physiothérapie universelle, pour la prise en charge précoce des douleurs, a été

introduite. M^{me} Lena Mardelli, physiothérapeute et directrice de la clinique, s'est jointe à MM. Fournier et Frias, dans l'explication de la démarche.

On nous explique que plutôt que d'attendre un billet médical confirmant un diagnostic de blessure ou de maladie, l'entreprise voulait agir précocement, afin d'éviter l'évolution de la douleur vers une lésion. Le but étant d'intervenir rapidement auprès du travailleur pour :

- lui expliquer l'origine de sa douleur;
- l'informer des postures à éviter et des postures préventives à adopter;
- lui présenter les exercices personnalisés à effectuer en vue d'améliorer sa condition physique.

LE LIEN DE CONFIANCE

« Au début du programme, nous dit M. Frias, il y avait de la méfiance de la part des employés. On a très bien expliqué le programme et, aujourd'hui, on a un climat de confiance. Nous ne souhaitons pas investir notre argent pour contester les dossiers de lésions musculosquelettiques, nous préférons être proactifs et miser sur la prévention. Les employés sentent qu'on s'occupe d'eux. Ils ont développé un lien de confiance avec les professionnels de la clinique. Ce qui est intéressant, c'est que l'employé obtient rapidement un rendez-vous en physiothérapie. Il y a deux cliniques situées à dix minutes de l'entreprise. Cela évite des heures d'attente. C'est gagnant-gagnant. »

Selon le contrat avec la clinique, le travailleur a droit normalement à quatre traitements de physiothérapie gratuits. Il est à souligner que ces traitements sont donnés sur une déclaration de douleur (symptôme) et non sur la base d'un diagnostic clinique émis par un médecin. Le travailleur a toujours le choix de consulter son médecin. Auquel cas, il reçoit les traitements prescrits par celui-ci. D'ailleurs, si M^{me} Mardelli évalue, par exemple, qu'un rayon X peut être aidant, afin de mieux comprendre ce qui se passe, elle suggère alors d'aller voir un médecin.

PHYSIOTHÉRAPIE UNIVERSELLE : AU CŒUR DE LA VIE CHEZ MAAX

M^{me} Mardelli tient à préciser que même si elle agit à la demande de l'employeur, le client, c'est le travailleur. Elle connaît bien l'usine MAAX à Lachine. Ses visites des aires de production et des bureaux lui ont permis d'apprécier les multiples adaptations ergonomiques novatrices en place. Ainsi, lorsqu'un client lui parle de son poste et de son environnement de travail, elle a des images claires. Cela l'aide à comprendre les mouvements qu'il effectue et à donner de bons conseils, afin qu'il pense à ajuster sa posture, à utiliser les bonnes méthodes de travail et, ainsi, à profiter pleinement des outils et des aménagements ergonomiques à sa disposition. Elle l'aide aussi à comprendre qu'il doit avoir la capacité physique pour effectuer ses tâches et, pour cela, elle l'informe sur la biomécanique du corps et l'importance de renforcer sa condition physique, pour répondre à la demande.

S'ENGAGER ENVERS SA PROPRE SANTÉ

M^{me} Mardelli nous fait part de sa philosophie : « Je crois qu'il y a un problème d'éducation. Les gens doivent apprendre à prendre soin d'eux. Je fais en sorte que mes clients s'engagent envers leur propre santé. Pour améliorer sa condition, la personne qui vient me voir doit bien comprendre l'importance de l'intégration des mesures préventives dans son quotidien. Cela passe par les bonnes postures de travail pour protéger le dos. Par exemple, déposer un genou au sol pour ramasser quelque chose par terre, engager les abdominaux et les muscles des cuisses pour soulever des charges ou pour se lever de sa chaise. »

Elle a d'ailleurs donné de la formation sur le travail à l'ordinateur et réalisé trois capsules vidéo de cinq minutes chacune, présentant des exercices adaptés aux différentes tâches à effectuer chez MAAX. Elle ajoute : « Ce n'est pas toujours le poste de travail qui est en défaut, le travailleur fait aussi partie de la solution. »

Ainsi, chaque jour, dans l'aire de production, une capsule d'exercices est diffusée; les employés suivent les séries d'exercices sur grand écran, tout de suite après la rencontre du début de quart de travail.

DES EXERCICES À INTÉGRER ET DES DEVOIRS À FAIRE...

Après le traitement, M^{me} Mardelli donne des exercices personnalisés à effectuer, afin d'apporter les corrections nécessaires et ainsi diminuer la douleur. « Pour aider le client à se familiariser avec ses exercices, je l'enregistre avec son téléphone, afin qu'il garde les séquences des exercices avec mes commentaires à portée de main ». Pour être plus fort que la douleur, la clé, c'est la discipline, nous rappelle-t-elle : « Ces exercices thérapeutiques doivent être intégrés au quotidien si l'on veut les résultats souhaités. On se lève un peu plus tôt pour les commencer, on poursuit sous la douche, en se brossant les dents... et cela démarre bien la journée! »

Afin de donner du sens à ces exercices et ainsi bien amorcer la démarche de guérison, M^{me} Mardelli donne un devoir à la fin de la première rencontre : « La personne doit m'écrire ce qu'elle a compris lors de la première visite et tout ce qui l'a dérangé durant la semaine. Par exemple, à la maison, si c'était difficile de prendre un enfant dans ses bras ou, au travail, de faire certains mouvements, etc. » Cela lui donne l'occasion également d'adapter ses traitements et ses conseils, tout en impliquant le travailleur.

DOULEUR RELIÉE AU TRAVAIL

Lorsque la douleur survient dans le cadre du travail, par exemple la personne se fait mal au dos lors d'une manutention, il y aura enquête et analyse d'accident avec vérification du poste de travail et

de la tâche, nous explique M. Fournier. La méthode de travail utilisée sera analysée. L'entreprise a d'ailleurs réalisé une vidéo montrant la méthode de travail qui pouvait être problématique et celle qui était sécuritaire, dans un cas de manutention. Elle est utilisée pour faire des rappels, au besoin. Bien entendu, si le problème mérite qu'on l'approfondisse, on y apportera des recommandations ou des correctifs pour corriger la situation.

DES STATISTIQUES LOQUACES

En 2006, l'entreprise enregistrait 14 lésions musculosquelettiques (LMS). Puis, en 2007, ces types de lésions ont amorcé une chute vertigineuse si bien que, depuis 2012, il y a en moyenne une LMS par année. « Ce qui explique cette nette amélioration, précise M. Fournier, ce sont les adaptations ergonomiques et l'ensemble de nos mesures préventives. Aussi, pour maintenir une telle performance, la confiance que les employés accordent à Lena Mardelli et à son équipe est fondamentale. »

CONCLUSION

L'aménagement ergonomique des postes de travail est au cœur de la prévention des troubles musculosquelettiques. Couplée à cela, la déclaration des douleurs est une étape préalable qui cible le problème douloureux et fait en sorte que cela se règle rapidement. La cueillette des douleurs donne un portrait pour en cerner l'origine et, de là, renseigner l'employé et l'employeur des mesures à prendre pour les contrer. En plus, cela favorise la participation du travailleur à son mieux-être. Chez MAAX, c'est une très belle initiative!

NOTES

1. Troubles musculosquelettiques.
2. *La CNESST en bref*, CNESST, 2017, p.3.
3. L'entreprise s'y démarque depuis 2006. Elle a d'ailleurs gagné un prix en 2008 pour son poste d'assemblage/emballage (voir photo 3, p. 6).