



# **SYMPOSIUM** **GRH** **2023**

Université de Sherbrooke

## **MANDAT RH**

Présenté par

# **fizz**

Rédigé par  
Jérémy Pion - Conseiller prévention SST  
Centre d'expertise Santé et Prévention de Québecor et ses filiales

Cas révisé par  
Mélodie Aumais, Vice-Présidente Académique

***\*\*Note importante: Les informations mentionnées dans le texte suivants sont fictives pour rendre la résolution du cas académique plus intéressante. À noter que les entreprises Vidéotron et Québecor ne sont en aucun point réellement liées aux événements mentionnés plus bas.\*\****

Dès sa fondation en 1960, Vidéotron laissait entrevoir qu'elle serait un jour au sommet de l'industrie des télécommunications. Son président-fondateur, M. André Chagnon, a mené avec avant-gardisme l'installation d'un premier réseau de télédistribution à Montréal-Nord et dans une partie de Laval. Vidéotron s'appelait alors « Télécâble Vidéotron Ltée » et comptait 66 abonnés.

Au cours des années, Vidéotron a connu un succès étonnant dans la distribution de ses services. C'est en 2000 que Vidéotron fait son entrée dans la famille Québecor, suite à une acquisition effectuée dans un contexte de série d'offres publiques d'achat.

Aujourd'hui, Vidéotron est un joueur de premier plan dans le marché des télécommunications au Canada. Filiale à part entière de Québecor, elle offre des solutions intégrées de télédistribution, de développement multimédia interactif, des services d'accès Internet de téléphonie et de la téléphonie sans fil. Elle compte aujourd'hui environ 6500 employés, répartis à travers le Québec. Vidéotron prend grande fierté à offrir un service bien d'ici de qualité à la population québécoise et à s'impliquer dans la communauté, étant collaborateur de plusieurs initiatives tant professionnelles que culturelles

Sa mission :

- Notre ambition : connecter les gens
- Notre désir : Une expérience client unique et des solutions innovantes
- Notre garantie : La meilleur équipe à votre service

Vision :

- Complice de votre vie connectée

Valeurs :

- Audacieux : innover pour se démarquer
- Responsables : prendre l'initiative, se faire confiance au quotidien
- Collaborateurs : s'unir pour gagner
- Réfléchis : s'interroger pour mieux évoluer

Afin d'offrir ses services aux québécois, Vidéotron effectue la construction et l'entretien de son réseau. Pour y arriver, plusieurs centaines de techniciens doivent travailler chaque jour afin d'assurer une infrastructure fiable et efficace.

Chaque technicien reçoit une formation initiale sur la nature de l'emploi, les tâches à effectuées ainsi que les risques et dangers s'y rattachant. Les travaux sont effectués dans différentes circonstances (travaux hauteur, espace clos, travail près des lignes électriques), ce qui amènent son lot de complexité au niveau de l'exécution du travail. Chaque bon de travail se doit d'être bien analysé et planifié afin de réduire les dangers pour les travailleurs et le public.

Malgré les efforts de l'employeur, un sondage d'employé effectué il y a 3 ans indiquait que les employés estimaient ne pas avoir les moyens nécessaires pour effectuer leur emploi de manière efficace et sécuritaire et que l'implication de la haute direction était insuffisante.

## Description de la situation

Une situation problématique est survenue en mars 2022 alors qu'un technicien nouvellement embauché devait effectuer une réparation sur le réseau. Une enquête interne a eu lieu afin d'évaluer la cause, les répercussions ainsi que les conséquences.

Selon les informations recueillies, un problème semblait présent depuis un bris constaté le 25 août 2021, la résolution de la problématique ayant été retardée en raison d'un manque d'effectif.

## Séquence des événements

Le 26 août 2021, un technicien entretien réseau affirmait dans son rapport de travail que notre toron devait être ajusté et que l'intervention d'Hydro-Québec était nécessaire afin d'effectuer le travail de façon sécuritaire. Aucune autre information se retrouvera en lien avec cet élément dans les suivis liés à cette problématique.

Le 23 mars 2022 à 7h00, Un superviseur mandate un chef d'équipe d'expérience pour aller voir une demande d'un technicien d'entretien réseau pour un toron Vidéotron trop bas. Le chef d'équipe arrive sur place à 08h30 et des photos sans commentaire sont envoyés par courriel au superviseur. Le chef d'équipe appelle à 08h44 le superviseur pour discuter de la situation. Un technicien devra se rendre sur les lieux pour effectuer le travail.

Le 23 mars 2022 à 8h55, un technicien nouvellement embauché est appelé pour venir effectuer la réparation. Le chef d'équipe attend dans son camion l'arrivée du technicien et travail sur son ordinateur. À ce moment, il n'y a eu aucune validation des structures et câbles électriques d'effectuée. Le technicien arrive sur les lieux et mentionne à son chef d'équipe *avoir effectué une certaine analyse de la situation*. Aucune analyse de risque et d'identification des câbles avant de débiter les travaux n'est effectuée. Il constate seulement le travail à accomplir.

Vers 9h30, le technicien débute les travaux et passe une corde jaune de polypropylène en la lançant de sa nacelle au-dessus du câble le plus haut qu'il identifie incorrectement comme à basse tension pour l'attacher à l'aide d'un nœud coulant et remonter le neutre afin de le dégager de notre toron. Le chef regarde le technicien sans remettre en question l'identification des câbles (basse tension, moyenne tension, toron, neutre), il mentionne simplement *de faire attention parce que c'est de l'électricité*. Le technicien attache à 6 endroits avec la corde jaune le neutre au conducteur.

Le technicien à bord de la nacelle porte les équipements de protection de base (gants de cuire, casque, lunette, bottes, harnais). Il prend une pause pour le lunch autour de 11h45.

À 12h00, le superviseur appelle le technicien pour lui demander un suivi. Le technicien explique qu'il a remonté le neutre avec un dispositif à compteurs multiples afin de dégager la rue. Questionné lors de l'enquête, le superviseur confirme que les explications données par le technicien sur la séquence d'événements n'avaient pas été claires. Le superviseur mentionne qu'il ne s'est pas déplacé pas sur les lieux, faisant confiance à son technicien.

À 12h45, Le technicien et son chef retournent sur les lieux et le technicien recommence à travailler. En cours de travaux vers 13h-13h15, un BOOM important se fait entendre par les deux employés. Le technicien effectue une validation visuelle sans pouvoir toutefois identifier la source du bruit.

Malgré la situation, le technicien termine le travail sans d'autres vérifications et quitte les lieux vers 15h00. Le chef d'équipe prend des photos du travail effectué et les ajoutent à son rapport.

Après la réparation effectuée, le superviseur ouvre le rapport et remarque des incohérences avec les informations données au téléphone par le technicien sur l'heure du midi. Ce dernier croit que les manipulations effectuées par le technicien comportent un enjeu majeur au niveau des dangers électriques. En effet, les cordes installées par le technicien étaient fixées à des lignes de moyenne tension.

Le 24 mars 2022, le superviseur reçoit une notice d'Hydro-Québec confirmant un incident à potentiel de gravité élevée en raison d'une exécution non sécuritaire des travaux. Le superviseur requestionne le chef d'équipe ainsi que le technicien sur la séquence d'événements, sans pouvoir obtenir de réponses claires.

### **Interrogation**

Considérant la description des événements et selon ce que vous connaissez de l'entreprise :

1 - Décrivez votre analyse des enjeux et des risques inhérents à celle-ci.

2 - Bâissez un plan d'action qui permettra :

a) D'améliorer le processus de dotation et d'accueil dans un contexte de pénurie de main d'œuvre

b) De définir les lacunes ou manquement en matière de SST et les répercussions possibles d'une inaction de l'entreprise.

c) De proposer des solutions innovantes en tenant compte des bonnes pratiques en matière de SST

d) De définir si des actions administratives devraient être mises en place en termes de relations de travail ? Si oui lesquelles et pourquoi.

## Annexes



