

Danielle Saint-Pierre, CONSEILLÈRE EN RÉADAPTATION

L'équilibriste qui évite la chronicité

PAR | GUY SABOURIN

LA MEILLEURE CHOSE qui puisse arriver à un travailleur accidenté, c'est de reprendre un jour son travail. Certes il est blessé, parfois gravement, donc physiquement indisposé pour un moment. Mais il arrive aussi que la blessure atteigne son moral, ce qui peut retarder encore davantage son éventuelle réinsertion au travail, voire la rendre quasi impossible.

Il existe un intervenant dont le doigté fera toute la différence entre un retour à l'emploi réussi et une chronicité aussi peu souhaitable que coûteuse : le conseiller en réadaptation. Son rôle est à la fois délicat et complexe. Il entre en action le plus vite possible après l'accident, dans le but, entre autres, de prévenir l'évolution vers l'incapacité chronique si coûteuse (73 % des dépenses annuelles de la CSST, donc environ un milliard de dollars, pour 4% des demandes d'indemnité, soit les « chroniques »). « Pour y parvenir, nous évaluons les besoins du travailleur le plus vite possible, nous encourageons sa mobilisation de toutes les manières afin qu'il ne reste pas seul chez lui, et qu'il ne cesse pas de se voir comme un travailleur », explique Danielle Saint-Pierre, conseillère en réadaptation depuis 19 ans, dont les trois dernières années à titre de chef d'équipe en réadaptation, en Mauricie et Centre-du-Québec.

Entrée à la CSST en 1991, elle est en mesure d'évaluer à quel point le travail de conseiller en réadaptation a évolué. « Au début, on réagissait à ce qui nous arrivait, comme le rapport médical ou divers documents concernant le travailleur. Aujourd'hui, nous prenons les devants, nous assurons le leadership du dossier au sein d'une équipe multidisciplinaire où le médecin, l'ergonome, l'ergothérapeute, le conseiller juridique et l'inspecteur collaborent avec nous. L'informatique facilite les choses, faut-il le dire. »

Le travailleur est d'abord une personne, qui évolue dans un certain

milieu. Le conseiller en réadaptation essaie d'en apprendre le plus possible sur lui et son milieu de travail, de cerner la globalité de sa situation, ce qui lui permettra de mieux intervenir sur ce que ce travailleur vivra demain. « Ça peut être simple de retourner quelqu'un au travail, mais il faut le faire de la bonne façon, poursuit Danielle Saint-Pierre. Les études de l'IRSSST nous indiquent que le premier retour au travail est déterminant en termes d'impacts sur les prochains retours. Il faut donc ne rien bousculer, ne rien laisser dormir non plus, c'est-à-dire garder un certain

Photo: iStockphoto



équilibre, bien gérer le risque, donner à la personne ce dont elle a besoin au bon moment, tenir compte de facteurs psychosociaux et relationnels. Il faut par exemple découvrir si, en son for intérieur, un travailleur ne se voit pas retourner au travail, ce qui teintera nos futures interventions. »

On devine qu'un bon conseiller en réadaptation a besoin de doigté et de délicatesse, d'aptitudes à entretenir des relations. « Il lui faut une très bonne écoute, pouvoir cerner les besoins d'une personne, être juste et neutre », précise Danielle Saint-Pierre. À sa formation



Photo: Amélia Larrin, CSST

universitaire de base – souvent en sciences humaines – s'ajoute une formation continue en cours d'emploi.

Dans le meilleur des cas, le conseiller en réadaptation renvoie le travailleur accidenté à son ancien poste, à une autre tâche chez le même employeur, voire dans une autre entreprise. La réinsertion est certes moins coûteuse que la chronicité, mais sur le plan humain, elle dépasse toute considération financière.

« En fait, c'est ce qu'on souhaite le plus : réintégrer la personne au travail; c'est ce qui motive toutes nos interventions », souligne Danielle Saint-Pierre.

Elle cite l'exemple d'un travailleur bosniaque parlant à peine le français, amputé de quatre doigts à sa main dominante en manoeuvrant une presse dans une usine de fabrication de coffres d'outils.

Un travail de collaboration entre la conseillère en réadaptation, le travailleur, l'employeur, son représentant de mutuelle et l'ergothérapeute a reconduit ce travailleur à son ancien poste en cinq mois, en respectant bien sûr ses capacités. Beaucoup de rencontres, d'écoute et de liens entre les parties sont à l'origine de ce succès, qui repose aussi sur le réseau d'amis chez les collègues de travail comme élément motivateur. « C'est une histoire comme on les voudrait toutes, où l'intervention a vraiment fait toute la différence », conclut Danielle Saint-Pierre. **PT**