

# Caroline Bouchard, CHEF D'ÉQUIPE EN FINANCEMENT

## Différencier les risques

PAR | CLAIRE THIVIERGE

### LA LOI LUI AYANT NOTAMMENT

dévolu un rôle d'assureur, la CSST perçoit des primes des employeurs, lesquelles financent le régime de santé et de sécurité du travail (sst). Elle doit donc classer les entreprises dans l'une ou l'autre des 185 unités de classification, établies selon la nature de l'ensemble des activités qu'elles exercent, pour déterminer le montant de leurs cotisations. Voilà un des rôles essentiels des agents de financement, qui sont aussi responsables de facturer les employeurs en conséquence. Mais même s'ils procèdent avec méthode, minutie et discernement, il n'est pas toujours facile d'interpréter les éléments qui composent le répertoire des classifications, d'autant plus qu'ils font souvent face à des cas ambigus. Caroline Bouchard, chef d'équipe en financement à la Direction régionale de la Capitale-Nationale, qui a occupé ce poste pendant 11 ans, en sait quelque chose : « La classification comporte plusieurs principes d'application définis par règlement, de même que diverses règles particulières ; ce qui fait que l'attribution d'une unité de classification peut parfois nécessiter une analyse complexe. » Pour classer une entreprise, l'agent de financement doit entre autres tenir compte de toutes les activités réalisées par cette dernière, des activités données en sous-traitance, des opérations accomplies par ses travailleurs et ses dirigeants. Prenons le cas d'un entrepreneur en excavation qui fait également le transport de matériaux granulaires, ce qui implique des risques différents. « En tenant compte de la nature de l'ensemble des activités de cette entreprise, le transport des matériaux granulaires ne justifierait pas l'attribution d'une classification distincte étant donné qu'il est considéré être en soutien aux travaux d'excavation, explique Caroline Bouchard, de même qu'une entreprise spécialisée uniquement dans le transport de matériaux granulaires appelée sur des chantiers d'excavation

n'obtiendrait pas une classification pour des travaux d'excavation. » Si le cas demeure obscur après les vérifications d'usage, une équipe en appréciation du risque vient à la rescousse.

Ainsi, loin d'accomplir des tâches machinales, les agents de financement doivent faire appel à leur capacité de synthèse et à leur jugement pour situer chaque entreprise dans la bonne case. « Même si nous sommes encadrés par divers experts, l'interprétation des informations recueillies demeure la nôtre, souligne Caroline Bouchard. Faire en sorte que nos décisions soient conformes et équitables autant que possible envers tous les employeurs est en soi une prouesse. Nécessairement, cela demande donc à chaque agent une bonne écoute et une facilité pour communiquer, pour questionner. Convivialité et rigueur réunies permettent d'établir un lien de confiance avec la clientèle. » Alors, satisfaisant, le métier d'agent de financement ? « Il y a plusieurs satisfactions, affirme Caroline Bouchard, d'abord celle de travailler en équipe, où tous regardent dans la même direction, ensuite, celle qui vient du contact direct avec la clientèle. Ces échanges sont toujours enrichissants. Une autre satisfaction, c'est l'organisation qui la



Photo : Lucie Michaud, CSST

procure : par ses défis quotidiens, elle offre un apprentissage incessant. »

Lorsqu'il s'agit d'orienter la gestion de la sst d'un employeur, l'argument financier touche bien sûr un point sensible. Parlant d'expérience, Caroline Bouchard estime toutefois que c'est « la compréhension et l'application des mesures préventives qui font toute la différence ». Ainsi, l'agent de financement puise dans son large bagage de connaissances pour exposer à l'employeur certains leviers de gestion en sst. Cela dit, sans toutefois s'ingérer dans les sphères du travail professionnel de leurs collègues. Depuis octobre dernier, une approche inédite met en valeur ce rôle pivot des agents de financement, qui sont souvent le premier contact d'un employeur avec la Commission. Elle vise notamment à personnaliser l'approche « client » tout en communiquant un message sur le financement, la réparation et la prévention. Il s'agit de renseigner le client non seulement sur ses obligations, mais aussi sur l'ensemble des missions et des services de la CSST. **PT**



Photo : iStockphoto