CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 octobre 2019 à 11:00	DPI4272487	17 octobre 2019	RAP1282033

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

305, rue Saint-Vallier
Chicoutimi (Québec) G7H 5H6

Représentant de l'employeur
Monsieur Francois Lessard, Coordonnateur

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital de Chicoutimi

305, rue Saint-Vallier
Chicoutimi (Québec) G7H 5H6

Inspecteurs

		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Dave Létourneau	55250	Saguenay-Lac-Saint-Jean

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 19 août 2019 pour vérifier les correctifs mis en place concernant les avis de correction 2 et 4 (voir le rapport RAP1275465).

Personnes rencontrées

Mme [A] CSN secteur Chicoutimi

Mme Véronique Pedneault, chef de prévention mieux-être

M. Jean-Frédéric Laroche, AGP

M. François Lessard, coordonnateur au service de sécurité

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4272487	17 octobre 2019	RAP1282033

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Ils me présentent et nous discutons des correctifs apportés depuis la dernière intervention. Le 29 août 2019, M. Lessard me fait parvenir par courriel les documents suivants :

1- *Guide mesures d'urgence Chicoutimi ;*
2- *Note de Service-Hôpital de Chic. (comm.internes) ;*
3- *Plan de comm code blanc-dossier CNESST20190829.*

Description des observations et des informations recueillies

L'employeur me confirme ne pas avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1275465). Je m'engage à faire parvenir par courriel à l'employeur une copie du rapport immédiatement après mon intervention.

M. Lessard me remet une copie du registre de signatures des travailleurs ayant reçu la formation du chef de service quant aux procédures *code blanc* et *fouilles et saisies*. Pour ce qui est du plan de communication, je discute de son contenu avec l'employeur. D'ailleurs, l'employeur me confirme que les échéanciers ont tous été respectés. Je considère que **les avis de correction 2 et 4 sont corrigés.**

Mesures de contrôle pour assurer la permanence du ou des correctifs :

J'informe l'employeur qu'il doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4272487	17 octobre 2019	RAP1282033

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

J'encourage l'employeur à se servir des mécanismes en place comme le programme de prévention, le comité de santé et de sécurité (CSS), les séances d'information ou de formation, les listes d'inspection, la supervision, etc. afin de poursuivre ses efforts en santé et en sécurité du travail.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur
Direction régionale Saguenay-Lac-Saint-Jean
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4272487	17 octobre 2019	RAP1282033

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a sa procédure de travail écrite sécuritaire concernant l'intervention code blanc. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant. - Suivi le : 2019-08-19 (RAP1275465) - Suivi le : 2019-06-25 (RAP1269772) - Suivi le : 2019-04-23 (RAP1262276) - Délai expire le 2019-06-10 - Observé le : 2019-01-31 (RAP1252502) - Délai expire le 2019-04-01	-	Effectuée
4	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques de manifestation de violence et d'agression. L'employeur doit produire une démarche écrite, claire et structurée (Ex : un plan de communication) afin de former et d'informer tous les travailleurs de son établissement a l'égard de sa procédure code blanc. Il y a un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place parce que le travailleur ne respecte pas les modalités d'intervention définis dans la procédure. - Suivi le : 2019-08-19 (RAP1275465) - Suivi le : 2019-06-25 (RAP1269772) - Suivi le : 2019-04-23 (RAP1262276) - Délai expire le 2019-06-10 - Observé le : 2019-01-31 (RAP1252502) - Délai expire le 2019-04-01	-	Effectuée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Direction régionale du Saguenay-Lac-Saint-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale du Saguenay-Lac-Saint-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
18 octobre 2019 à 13:00 Sans visite	DPI4297136	24 octobre 2019	RAP1282932

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CISSS de la Montérégie-Ouest

101, rue Lauzon
Châteauguay (Québec) J6K 1C7

Représentant de l'employeur
Madame Jennifer Trudeau, Agente de ress. humaines

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Résidence Paquette

117, rue Paquette
Saint-Sébastien (Québec) J0J 2C0

Inspecteurs		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Véronique Bougie	09492	Saint-Jean-sur-Richelieu

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable au risque d'agression physique sur le lieu de travail, suite à une plainte [redacted]

Personnes contactées

Travailleur

Mme Valérie Beauvais, Gestionnaire de la Résidence Paquette

A [redacted]

Déroulement de l'intervention

Je contacte les personnes susmentionnées afin de connaître les éléments de la plainte.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4297136	24 octobre 2019	RAP1282932

RAPPORT D'INTERVENTION

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

La plainte nous est acheminée par [redacted] Cette maison accueille des usagers avec des troubles de santé mentale (déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme, etc.).

Discussion avec [redacted] le 11 octobre 2019

[redacted] m'explique qu'un usager (usager #1) présent sur le lieu de travail présente un potentiel de dangerosité élevé. Des épisodes de désorganisations surviennent sur une base régulière et des travailleurs sont blessés [redacted] Il me mentionne que [redacted] provenant d'une firme externe étaient présents sur le lieu de travail jusqu'à la dernière semaine de septembre. Suite au départ d'un usager (usager #2) vers une autre ressource, un [redacted] a quitté et l'autre a aussi quitté une semaine plus tard. [redacted] me dit craindre pour sa santé et sa sécurité lors d'épisodes de désorganisation de l'usager #1. Lorsque je lui demande si des aménagements sont présents sur le lieu de travail pour intervenir lors d'épisodes de désorganisations, il me mentionne qu'une chambre d'isolation a été aménagée à cet effet et que des ballons sont disponibles. Toutefois, [redacted] me mentionne qu'ils ne sont pas utilisés puisqu'ils ne privilégient pas cette méthode d'intervention. [redacted]

Discussion avec l'employeur le 18 octobre 2019

Mme Beauvais me mentionne que depuis le printemps dernier, plusieurs aménagements ont été faits dans la résidence. Le milieu a été épuré, certaines pièces de mobilier ont été vissées au plancher, de la formation a été donnée aux travailleurs et du support a été donné à l'usager #1 afin qu'il puisse mieux identifier, contrôler et gérer ses colères. Elle m'explique que suite au départ de l'usager #2 avec son [redacted] est resté une semaine de plus et a prodigué des conseils aux travailleurs sur la façon d'intervenir auprès des usagers. De plus, elle me confirme que la décision de retirer le 2e [redacted] est venue suite à un consensus de l'équipe d'intervenants en place dans la résidence.

De plus, elle me dit qu'un formateur ITCA retournera sur le site de l'établissement le 23 octobre afin de donner de la formation supplémentaire et que lors des dernières réunions d'équipe les procédures et techniques d'interventions ont été rappelées aux travailleurs.

Discussion avec [redacted] *le 23 octobre 2019*

Lors de l'entretien avec Mme [redacted] elle m'explique que ses membres lui ont fait part de la situation à la Résidence Paquette. Je lui fais part des informations recueillies auprès des autres partis et je l'informe que pour le moment, mon intervention n'ira pas plus loin puisque qu'une prise en charge est présente du côté de l'employeur et que le travailleur n'utilise pas tous les outils mis à sa disposition.

Prévention de la violence

La loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail incluant le risque d'agression par les usagers.

L'évaluation doit comprendre les risques de violence, c'est-à-dire repérer les éventuels postes de travail à risque, les personnes exposées et les différents facteurs de risque et les causes. À cette étape, les situations vécues antérieurement ainsi que les plaintes exprimées par les travailleurs sont des sources d'information qui doivent être exploitées par l'employeur.

À partir de l'évaluation du risque effectué par l'employeur, des mesures permettant d'éviter les situations de violence doivent être trouvées et mises en place :

- **Primaire** : Prévenir ou diminuer la possibilité qu'un acte violent puisse survenir à la source. Mettre des mesures en place pour assurer la formation et l'information des travailleurs ainsi que l'aménagement et l'organisation du lieu de travail.

- **Secondaire** : Malgré les mesures servant à prévenir les actes de violence, il est possible qu'ils surviennent malgré tout. L'employeur doit s'assurer de mettre en place des procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler les situations de violence.

- **Tertiaire** : Les travailleurs impliqués dans les situations de violence peuvent subir des lésions physiques et psychologiques. L'employeur doit prendre en considération la santé

psychologique des travailleurs impliqués afin d'en limiter l'impact. Ainsi, des mesures de soutien psychologique doivent être mises en place, par exemple, ne pas laisser un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident et apporter rapidement une aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent. De plus, à ce niveau, il est important de mettre en place des mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation, **soit déclarer l'agression en accident du travail, analyser l'agression en interne, réévaluer le risque et si besoin adopter de nouvelles mesures de prévention.**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Je rappelle à tous les partis qu'ils ont accès aux outils mis en place par l'association sectorielle paritaire (ASP) ASSTSAS (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail dans le secteur de la santé et des services sociaux) pour mettre en place des stratégies d'intervention efficaces et sécuritaire.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Véronique Bougie
Inspectrice
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
145 boulevard St-Joseph, 3e étage, Saint-Jean sur Richelieu, QC, J3B 6Z1
Tél : 450 359-2100 poste
Fax : 450 359-8831
Courriel : veronique.bougie@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de Saint-Jean-sur-Richelieu
145, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 1W5
Téléc. : 450 359-8831

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
10 octobre 2019 à 9:00	DPI4296360	25 octobre 2019	RAP1283052

Destinataire

Numéro d'employeur [redacted]

CISSS des Laurentides

21, rue Godon Ouest
Sainte-Agathe-des-Monts QC J8C 1E5

Représentant de l'employeur
Madame Cathy Lévesque, chef santé travail sud/centre

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Maison de Naissance du Boisé

15, 70e Avenue Est
Blainville (Québec) J7C 1R4

Inspecteurs		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Marie-Hélène Dulude	74114	Laurentides

Observations

Objet de l'intervention

Documenter les circonstances de l'accident de travail survenu à A [redacted] le [redacted] et vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la tenue des lieux.

Personnes rencontrées

Mme Luce Desjardins, agente de gestion de personnel de service

Mme Maria Infantino, Conseillère en prévention de la santé et sécurité au travail

A [redacted]

Présentation du lieu de travail

La maison de Naissance du Boisé œuvre dans le secteur d'activité (030) – Services médicaux et sociaux. Elle emploie environ 7 travailleurs (2 agentes administratives, 4 aides natals, 1 préposé) ayant des horaires de travail fixe et sur appel (2 travailleurs doivent être disponibles en tout temps). Les sages-femmes sont des professionnelles à contrat.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296360	25 octobre 2019	RAP1283052

RAPPORT D'INTERVENTION

L'établissement comptant 4 chambres de naissance est loué à la ville de Blainville depuis décembre 2018. La ville est responsable des biens immobiliers.

Prise en charge de la santé et de la sécurité

Les sages-femmes et les aides natales sont tous formées RCR.

Il y a un plan d'évacuation.

Il y a une politique sur le harcèlement en milieu de travail.

Il y a une politique sur l'hygiène des mains.

L'employeur effectue des enquêtes et analyses d'accident. Une copie de celle complétée suite à l'accident de Mme A m'est remise.

La ville de Blainville effectue une inspection de l'immobilier chaque année.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Lors de l'intervention je suis accompagnée de Mme Vanessa Diab, inspectrice en formation.

Nous rencontrons A, Mme Infantino et Mme Desjardins et leur expliquons que le but de l'intervention est de s'assurer qu'aucun autre accident semblable ne survienne. J'effectue la collecte des informations spécifiques à l'accident. Je recueille également des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux. Je discute avec une travailleuse sur place et des photos sont prises. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif.

Description des observations et des informations recueillies

Description de l'accident et chronologie :

Le un accouchement est en cours, la poussée débute, A est la et elle doit y assister. Elle se rend à la chambre, n'arrive pas à ouvrir la porte,

cogne. Ils n'arrivent toujours pas à l'ouvrir ni de l'intérieur ni de l'extérieur. Elle se dirige à l'extérieur dans l'intention de pénétrer dans la chambre par la fenêtre. En se déplaçant rapidement, elle trébuche et se tord la cheville. Elle ressent une douleur vive mais grâce à l'adrénaline elle réussit à se relever, et à grimper à la fenêtre en utilisant le bac de récupération qui était sous la fenêtre. Suite à l'accouchement et au postnatal, elle applique de la glace.

Autres informations sur l'accident :

La travailleuse est à l'emploi [redacted]

Avant l'accident, la porte de la chambre a été ouverte et fermée à quelques reprises sans difficulté.

Dès qu'ils ont constaté le problème avec la poignée/serrure, ils ont contacté le service technique de la ville de Blainville afin d'obtenir les services d'un serrurier.

Le service de police de Blainville a été contacté, des policiers étaient présents sur les lieux prêts à défoncer la porte en cas d'urgence.

Analyse de l'accident

À la lumière des faits recueillis lors de l'intervention, j'identifie comme cause ayant contribué à l'accident :

- La méthode de travail n'est pas conforme à ce qui est prescrit, considérant le bris de la poignée et l'urgence de la situation, la travailleuse décide de pénétrer dans la chambre par la fenêtre.

Suite à l'accident, l'employeur a fait une requête à la ville de Blainville pour demander qu'une inspection des serrures soit effectuée. N'ayant pas eu de retour de la ville, l'employeur a informé le service technique du CISSS. Il n'y a toutefois pas de moyen de contrôle formel de l'équipement par le milieu. La **dérogation #1** est émise afin que l'employeur mette en place un moyen de contrôle de l'équipement (poigné/serrure de porte) afin d'éviter un bris ou une défectuosité de l'équipement pouvant entraîner des blessures.

Autres observations lors de l'intervention

Le plancher est propre, en bon état et non glissant. Les allées de circulation sont dégagées.

L'extincteur portatif est accroché au mur, il a été vérifié au cours de la dernière année soit en

août 2019.

SIMDUT

Dans la buanderie je constate la présence de matière dangereuse (oxygène, lavo « 12 », CMS-75 et Sublime15).

Les bouteilles d'oxygène sont rangées dans une armoire bien identifiée. Elles sont attachées à l'aide d'une chaîne pour éviter qu'elles tombent. Elles sont toutes munies d'un capuchon de sécurité.

Les fiches de données de sécurité sont disponibles en ligne, tous les travailleurs y ont accès. Les travailleurs exposés ou susceptibles d'être exposés aux produits dangereux n'ont toutefois pas reçu la formation relative au SIMDUT 2015. La **dérogation #2** est émise.

Les formations SIMDUT 2015 s'adressant à un large public ne comportent que le volet information. L'employeur doit s'assurer que ses travailleurs reçoivent aussi le volet formation.

- *Information : volet général portant sur la nature et la signification des renseignements contenus sur une étiquette, une affiche ou dans une fiche de données de sécurité (RIPD art. 30 al.1)*
- *Formation : volet spécifique s'appliquant aux produits dangereux présents dans le lieu de travail (RIPD art. 30 al.2)*

Je constate la présence d'un contenant de transvidage sur lequel il est inscrit « désinfectant salle de bain ». L'employeur me confirme qu'il est utilisé uniquement par le préposé à l'entretien. Il ne peut toutefois pas confirmer ce que le contenant contient, il est rangé à côté du nettoyant tout usage Sublime 15 qui porte un pictogramme SIMDUT 1988 l'identifiant comme une matière toxique ayant d'autres effets. Les contenants de transvidage ne possèdent pas d'étiquette du lieu de travail. La **dérogation #3** est émise.

L'étiquette du lieu de travail doit posséder trois éléments d'information en vertu de l'article 7 du RIPD :

- *Le nom du produit tel qu'il apparaît dans sa fiche de données de sécurité ;*
- *Les conseils de prudence généraux et ceux concernant la prévention, l'intervention, le stockage, l'entreposage et l'élimination. La section 3 de l'annexe 3 du document Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques (Cinquième édition révisée, 2013) de l'Organisation des nations unies présente les énoncés normalisés des conseils de prudence ;*

– *Une mention selon laquelle la fiche de données de sécurité du produit dangereux peut être consultée, si elle est disponible.*

Des gants sont disponibles pour la manipulation des produits. Toutefois, il n'y a pas de lunette de protection de disponible alors que les travailleurs sont exposés à un danger pouvant occasionner une lésion aux yeux ou à la figure causer notamment par des matières dangereuses telles que les produits d'entretien utilisés qui portent un pictogramme de danger les identifiants comme corrosifs ou nocifs ou irritants. La **dérogation #4** est émise. L'équipement de protection oculaire doit être conforme à la norme CSA 2-94.3

TMS

Les aides natals et les sages-femmes ont leur formation PDSB. Toutefois, A , mentionne que cette formation ne répond pas à besoin. Elle mentionne que les accidents de travail se produisent lorsqu doivent effectuer une mobilisation en situation d'urgence. Ils n'ont pas d'équipement à leur disposition à la Maison de Naissance comme par exemple un trapèze sur laquelle les patientes peuvent s'agripper. Les lits ne sont pas ajustables et ne sont pas munit d'étrier ce qui entraîne un problème de posture lors des sutures du périnée. Elle mentionne avoir fait une demande à M. Duvergé à cet effet. Mme Infantino, mentionne qu'elle croyait que le dossier concernant l'achat d'équipement était fermé, elle va effectuer un suivi. La **dérogation #5** est émise.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles

L'employeur qu'il peut contacter les organismes suivants pour de l'information en matière de santé et de sécurité du travail :

- CNESST : www.cnesst.gouv.qc.ca,
- Santé au travail : santeautravail.qc.ca,
- IRSST : www.irsst.qc.ca

- Les associations sectorielles paritaires : www.preventionenligne.com
- Les associations d'employeurs de son secteur d'activité économique (ex : association des restaurateurs du Québec =ARQ, etc.),
- Le centre patronal de santé et de sécurité du travail du Québec,
- Etc.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Marie-Hélène Dulude
Inspectrice
Volet santé sécurité
Direction régionale des Laurentides
CNESST – Commission des normes de l'équité et de la santé et sécurité du travail
275 rue Latour, 3e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Téléphone : 450-431-4000 #
Sans frais : 1-800-465-2234 #
Télécopieur : 450-432-1765
marie-helene.dulude@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296360	25 octobre 2019	RAP1283052

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296360	25 octobre 2019	RAP1283052

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS des Laurentides

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'a pas de moyen de contrôle de l'équipement (poigné/serrure de porte) afin d'éviter un bris ou une défectuosité de l'équipement pouvant entraîner des blessures.	2019-10-17	Non commencée
2	LSST / 62.5 L'employeur n'applique pas un programme de formation et d'information concernant les produits dangereux.	2019-11-24	Non commencée
3	RIPD / 12 L'employeur ne s'assure pas que les contenants dans lesquels les produits nettoyants sont transvidés comportent une étiquette de même nature que celle du contenant original ou d'y apposer une étiquette du lieu de travail.	2019-10-25	Non commencée
4	RSST / 338 L'employeur ne s'assure pas que le travailleur, à l'occasion de son travail utilise des lunettes de protection.	2019-10-17	Non commencée
5	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce que, lors de mobilisation en situation d'urgence les travailleurs peuvent développer une lésion musculo-squelettique.	2019-11-24	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RIPD	Règlement sur l'information concernant les produits dangereux
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale des Laurentides
3e étage
275, rue Latour
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Téléc. : 450 431-5305

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
29 octobre 2019 à 10:30	DPI4297451	4 novembre 2019	RAP1283564

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

9026-1595 Québec inc.

4476, boulevard Dagenais Ouest
Laval (Québec) H7R 1L5

Représentant de l'employeur
Madame A[redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Résidence Le Faubourg

17, rue Babin
Repentigny (Québec) J5Y 1J8

Inspecteurs		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Tania Côté	19290	Lanaudière

Observations

Objet de l'intervention

Intervention suite à la réception d'une plainte ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la formation des employés, la tenue des lieux et le risque d'agression/violence au travail.

Personnes rencontrées

B[redacted]
C[redacted]
D[redacted]
E[redacted]
F[redacted]

Personne contactée

A[redacted]
G[redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4297451	4 novembre 2019	RAP1283564

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

L'établissement Résidence le Faubourg œuvre dans le secteur d'activité « Services médicaux et sociaux (30) » et offre des soins spécialisés ainsi que des services d'hébergement, de soutien et d'assistance aux personnes présentant des déficits cognitifs. Cet établissement fait partie du Groupe Lumain qui détient huit (8) résidences. La résidence compte trois (3) étages dont la répartition de la clientèle est la suivante : 1er étage = troubles cognitifs, 2e étage = troubles cognitifs et physiques et 3e étage = troubles cognitifs. Chaque étage compte deux (2) ailes de 16 résidents chacune, totalisant 32 résidents par étage et pouvant accueillir en tout 96 résidents. Elle emploie environ 104 travailleurs non syndiqués et les activités de l'entreprise se déroulent sur trois (3) quarts de travail.

En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail :

- Il y a des secouristes formés en milieu de travail afin de couvrir chaque quart de travail et des trousses de premiers soins sont disponibles à l'établissement ;
- Il y a présence d'un comité santé-sécurité au travail paritaire. Il est composé de [redacted] membres et ceux-ci se rencontrent quatre (4) fois par année. Les sujets discutés sont, notamment ; revue de la rencontre précédente, suivi des actions et projets SST, nouvelles problématiques SST rencontrées et les pistes de solutions, revue des incidents/accidents de travail et mesures correctives apportées, etc. Un compte rendu est produit et affiché à la vue des travailleurs après chaque rencontre.
- Une procédure en cas d'accident est en place et des enquêtes d'accident sont effectuées, au besoin ;
- De la formation est donnée sur les risques et les méthodes de travail sécuritaires à respecter aux nouveaux travailleurs dès l'embauche.
- Un programme de prévention est en place et [redacted]

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Tel que convenu par téléphone, je me présente sur le lieu de travail et rencontre les personnes mentionnées précédemment. Je débute la rencontre par l'explication du but de ma visite et par la mise à jour des données administratives de l'établissement.

Ensuite, j'effectue l'appréciation de la gestion de la santé et sécurité au travail de l'établissement et nous traitons de l'objet de la plainte pendant la discussion.

Pour terminer la rencontre, je fais part de mes observations aux parties et je demande à Mme B de me faire parvenir divers documents. Ensuite, le lendemain de la rencontre, je discute par téléphone avec Mme A afin de lui expliquer le but de la visite et lui faire un récapitulatif de la rencontre. Finalement, le surlendemain de la rencontre, je discute avec Mme G qui est [redacted] avec qui je poursuis le dossier et qui me transmet les documents demandés. Après avoir pris connaissance des documents et des informations recueillies, je conviens avec Mme G des délais pour apporter les correctifs aux dérogations émises.

Lors de l'intervention, je suis accompagnée de M. René Giroux, inspecteur en formation.

Description des observations et informations recueillies

Les motifs de la plainte concernent les éléments suivants :

- Absence de formation pour les nouveaux préposés aux bénéficiaires/résidents (méthodes de travail de base, PDSB, RCR)
- Risque d'agression et de violence de la part des bénéficiaires/résidents envers les préposés aux bénéficiaires/résidents
- Problématiques liées à la tenue des lieux et l'ambiance thermique (débris de vitre au sol, absence de désinfectant à mains, variations importantes de températures dans l'établissement)
- Travail seul sur le quart de nuit et ratio de 32 résidents/préposé aux bénéficiaires/résidents, ce qui ne permet pas au préposé de prendre ses pauses

- **Formation des préposés aux résidents (PAR)**

  Selon les informations reçues, le milieu reconnaît que des travailleurs n'ayant pas de formation académique (ex : préposé aux bénéficiaires (PAB), principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires (PDSB)) sont embauchés à la résidence pour occuper des postes de PAR.

  Toutefois, Mme B explique qu'un programme de formation avec volet SST est en place à l'interne pour accueillir et former les nouveaux PAR. D'ailleurs, pour encadrer le processus de formation de ces employés, Mme D et son rôle consiste à s'assurer que l'intégration du nouvel employé est adéquate et que ses besoins de formation sont comblés. Aussi, pour les besoins de formation spécifiques, il y a [redacted] formateurs PDSB et RCR qui travaillent pour le regroupement afin de combler les besoins de formation sur ces sujets dans les résidences.

  - Selon Mme G à l'arrivée du nouvel employé, il y a une séance d'accueil organisée avec [redacted] et le [redacted] afin de lui présenter,

entre autres, la résidence, le fonctionnement, les collègues, les mesures d'urgences, etc. Ensuite, la [redacted] poursuit la formation de l'employé en lui présentant le contenu du ''programme de formation à l'embauche'', notamment le volet SST, et explique de façon plus détaillé les tâches, les risques liés à celles-ci ainsi que les mesures de prévention en place (ex : PDSB, TMS, travail seul, etc.). Après avoir pris connaissance de son contenu, le nouvel employé doit signé la lettre d'engagement à l'effet qu'il est informé.

- Ensuite, une séance de formation planifiée est prévue en accompagnement avec un(e) PAR d'expérience sur l'étage pendant quelques jours. [redacted] montre au nouvel employé, entre autres, l'organisation du travail, les plans de soins et de travail des résidents, le cartable des protocoles, etc. Tout au long de la formation, le D [redacted] effectue des rétroactions régulières avec le nouvel employé afin de valider sa compréhension des tâches et des méthodes de travail. Ainsi, si les besoins de formation changent ou que l'employé a besoin de revoir certaines formations, le [redacted] ajuste le plan de formation pour que toutes les notions soient présentées et comprises par l'employé.
- Finalement, jusqu'à la fin de la période de probation de trois (3) mois, à toutes les trois (3) semaines, le D [redacted] rencontre le nouvel employé pour faire l'évaluation des acquis et l'ajustement du plan de formation.

Aussi, les parties m'informent que les besoins de formation évoluent en fonction de la clientèle, alors des formations complémentaires sont ajoutées au besoin. Par exemple, selon les besoins du résident et les évaluations faites par [redacted], des équipements de mobilisation et de transfert peuvent être requis. Actuellement, dans toute la résidence, on retrouve ; des lits électriques dans toutes les chambres, des barres d'appui verticales (4) et un lève-personne (1). Alors réecmment, le formateur M. E [redacted] a organisé et présenté des capsules de formation sur l'utilisation sécuritaire de ces équipements afin de s'assurer que les PAR possèdent les connaissances et habiletés requises pour les utiliser.

Toutefois, compte tenu que je ne peux consulter le programme de formation des PAR ainsi que le registre de formation puisqu'ils ne sont pas disponibles sur le lieu de travail, je demande à Mme B [redacted] de me faire parvenir ces documents.

- *Au moment de rédiger ce rapport, je discute par téléphone avec Mme G [redacted] qui m'explique être [redacted] et que c'est elle qui me fera parvenir les documents demandés.*

  Aussi, elle revient sur le programme d'accueil des nouveaux employés. À savoir qu'il est prévu que dès l'embauche, les PDSB sont expliqués à l'employé, bien que cette portion de la formation demeure succincte et théorique.

En effet, la formation complète des PDSB est donnée par les formateurs PDSB , elle est théorique et pratique, et d'une durée de deux (2) jours, à des dates prévues aux calendriers de formation.

Cependant, Mme G mentionne que certains employés détiennent déjà la formation PDSB, donc les besoins de formation sont priorisés pour les travailleurs ayant aucune formation PDSB, même si l'objectif demeure de former tous les employés dans leur première année d'emploi.

À la lumière des informations et documents recueillis, je constate qu'à ce jour, n'ont effectivement pas complété la formation PDSB. Cette situation les expose à un risque de développer des TMS puisqu'ils n'ont pas l'habileté et les connaissances requises pour effectuer les déplacements de patients de façon sécuritaire. ***(Dérogation #1)***

- **Risque d'agression et de violence au travail**

À ce sujet, les parties m'informent qu'il peut arriver que la clientèle (résidents) manifeste de l'agressivité pouvant se traduire par de la violence verbale et/ou physique. Selon Mme G afin d'éviter le risque de blessure pour les travailleurs, diverses mesures sont en place.

D'abord, Mme C mentionne qu'un protocole nommé ''Protocole en présence d'état agressif'' est en place pour donner aux travailleurs les directives à suivre dans ces situations ainsi que les mesures d'urgence applicables, au besoin. Je constate que ce document est disponible dans le cartable des protocoles dont les employés prennent connaissance à l'embauche et qui est disponible sur chaque étage pour consultation.

Aussi, Mme B et Mme C affirme qu'une politique contre le harcèlement et la violence au travail est en place. Elle est présentée aux employés dès leur embauche et inscrite dans le cartable SST, toutefois, je ne peux la consulter puisque le cartable SST n'est pas disponible lors de la visite.

- *Au moment de rédiger ce rapport, Mme G me transmet la politique par courriel et s'engage à veiller à ce que le cartable SST soit disponible à la résidence.*

Finalement, Mme B mentionne que les travailleurs suivent une formation sur l'approche relationnelle de soins (ARS) afin de les outiller sur les pratiques à adopter pour améliorer les conditions d'exécution des tâches de soins auprès des résidents, autant au plan psychologique que physique.

Toutefois, compte tenu que je ne peux consulter le programme de formation ARS et le registre de formation puisqu'ils ne sont pas disponibles sur le lieu de travail, je demande à Mme B de me faire parvenir ces documents.

- *Au moment de rédiger ce rapport, Mme G m'informe que la formation interne de l'employeur est nommée "Formation sur l'approche relationnelle globale" et dont le contenu est spécifique à la résidence, soit un contexte en milieu de vie. Tout comme pour la formation PDSB, l'employeur tente donner cette formation aux nouveaux employés le plus tôt possible dans le processus de formation afin de les outiller sur la/les technique(s) d'approche de la clientèle, l'importance de celle(s)-ci dans la relation d'aide et les aider à mieux comprendre la maladie.*

  D'ailleurs, elle me transmet par courriel le contenu de la formation et m'explique que la formation est d'une durée de 5h. Elle est principalement théorique, mais animé de manière très participative. Par la suite, ce sont qui sont mandatées pour évaluer l'application des principes sur le plancher à la résidence.

  Cependant, Mme G mentionne que tout comme pour la formation PDSB, certains employés ont déjà suivi la formation ARS, donc les besoins de formation sont priorisés pour les travailleurs ayant aucune formation ARS. Toutefois, une fois la formation donnée, si l'employeur constate que le travailleur présente encore des difficultés sur ce volet, on l'envoi suivre la formation ARS de l'ASSTSAS afin de l'outiller davantage.

  À la lumière des informations et documents recueillis, je constate qu'à ce jour, n'ont effectivement pas complété la formation ARS. Cette situation les expose à un risque d'agression et/ de violence au travail de la part des résidents puisqu'ils n'ont pas l'habileté et les connaissances requises pour personnaliser leur approche selon les besoins du client afin de l'assister de façon sécuritaire. ***(Dérogation #2)***

- **Tenue des lieux et ambiance thermique**

  D'abord, en ce qui concerne la problématique de débris de vitre au sol, Mme C affirme que cette situation est survenue durant le quart de travail de nuit et dès le lendemain, les débris étaient ramassés et la situation régulée avec En effet, la . Cependant, présente à ce moment n'a pas respecté le plan de soin et ne lui a pas permis d'aller voir , ce qui a généré de l'anxiété et de la colère chez le résident. C'est à cet instant qu'il a pris une chaise et l'a projetée dans une fenêtre, entraînant des débris de vitre au sol que a laissé ainsi pendant son quart de travail. Selon Mme C elle n'a pas été informé au moment de l'événement, mais seulement le lendemain. À ce moment, le dégât a été nettoyé par , puis Mme C a rencontré et une mesure disciplinaire a été appliquée.

Finalement, Mme B affirme que tout comme pour un incident ou accident de travail, ce type d'événement est documenté afin d'apporter les mesures nécessaires tant auprès du personnel qu'auprès du résident dans ses plans de soins et de traitement, au besoin.

Ensuite, pour ce qui est du désinfectant à mains, les parties m'informent qu'un distributeur de désinfectant à mains est en place sur chaque étage de la résidence, près des portes d'accès de secours menant aux escaliers. Lors de la visite, je constate la présence de distributeurs et des salles de bains accessibles sont aussi disponibles sur chaque étage pour un lavage des mains complet.

Finalement, en ce qui concerne les variations de température dans la résidence, Mme B m'informe qu'avant juin 2019, la résidence était dans un autre établissement. Depuis cette date, elle a déménagé dans le présent établissement qui est neuf. Donc Mme C affirme que des difficultés ont été rencontrés avec le système de ventilation surtout sur le quart de travail de nuit où la température devenait très froide. Alors l'employeur a fait appel à une compagnie spécialisée (ProVentilair) qui est venue sur place les causes de ces variations de températures et ensuite faire les réparations nécessaires sur le système de ventilation. Ensuite, une formation a été donnée afin qu'ils aient les connaissances requises pour réguler les températures selon étage de la résidence. De ces faits, les problématiques sont réglées depuis plus d'un mois, soit vers la fin septembre 2019, et selon Mme C les températures sont maintenues entre 22ºC et 23ºC, également pour le confort des résidents qui ont plus souvent froids. Lors de mon passage, je constate que les températures indiquées sur les thermostats se situent entre 21.5ºC et 25ºC.

- À titre d'information, je partage aux parties ce que prévoit l'article 116 et 117 ainsi que l'annexe IV du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) sur la température minimale obligatoire :

  *« **116. Température**: Sous réserve des articles 117 et 118, dans tout local fermé, une température convenable doit être maintenue, compte tenu de la nature des travaux qui y sont exécutés ainsi que des conditions climatiques extérieures; si une telle température ne peut être raisonnablement maintenue, un endroit chauffé doit être mis à la disposition des travailleurs ».*

  *« **117. Poste de travail fixe**: Dans tout établissement, la température minimale prévue à l'annexe IV doit être maintenue à tout poste de travail fixe situé à l'intérieur d'un bâtiment, selon la nature du travail qui y est effectué, sauf si la destination des locaux, la nature d'un procédé ou la nature des produits traités exige une température plus froide et sauf dans le cas d'un poste de travail situé dans un véhicule automobile ou dans le cas de travaux d'entretien, d'inspection ou de réparation hors-atelier ».*

ANNEXE IV
NORMES DE TEMPÉRATURE DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Nature du travail exécuté	Température minimale obligatoire
travail léger en position assise, notamment tout travail cérébral, travail de précision ou qui consiste à lire ou à écrire	20 °C
travail physique léger en position assise, notamment travail de couture avec machines électriques et travail sur petites machines-outils	19 °C
travail léger en position debout, notamment travail sur machine-outil	17 °C
travail moyen en position debout, notamment montage et ébarbage	16 °C
travail pénible en position debout, notamment forage et travail manuel avec outils lourds	12 °C

- **Travail sur le quart de nuit**

D'abord, en ce qui concerne le travail seul, Mme C affirme que sur tous les quarts de travail, il y a toujours présence d'au moins deux (2) PAR par étage dans la résidence. D'ailleurs, sur le quart de nuit, elle affirme qu'il y a deux (2) PAR par étage et deux (2) infirmière auxiliaire pour l'ensemble de la résidence. Aussi, l'employeur fournit des téléphones et des walki-talki aux employés, donc pour toute demande ou si l'employé a besoin d'aide, il peut demander de l'assistance. Lors de la visite, je discute avec Mme F qui confirme qu'il y a toujours un collègue disponible sur l'étage et s'il manque de personnel, les [redacted] viennent remplacer sur les étages, au besoin.

Ensuite, pour ce qui est du nombre de résidents par PAR, la résidence travaille en partenariat avec le CISSS et aucun ratio ne leur est imposé. Toutefois, Mme C mentionne que les ''ratios'' actuels de la résidence sont les suivants :

- ✓ Quart de jour : 8 résidents/PAR
- ✓ Quart de soir : 10-12 résidents/PAR
  (plus élevé, car moins de soins d'hygiène à donner aux résidents)
- ✓ Quart de nuit : 16 résidents/PAR
  (plus élevé, car seulement de la surveillance visuelle)

La B reconnaît que le nombre de résidents a augmenté rapidement en peu de temps pour atteindre actuellement sa pleine capacité (96 résidents). Donc si ce ratio n'a pas été respecté sur le quart de nuit, cela devait être une situation exceptionnelle, car Mme C affirme que s'il manque de personnel, on tente toujours de maintenir les ratios discutés. Par exemple, des PAR en surplus sur d'autres étages viennent en aide à l'étage dans le besoin, les et la B peuvent rester sur place, au besoin, etc. Finalement, peu importe le quart de travail, selon les parties un PAR a toujours une (1) seule aile à sa charge sur l'étage, donc le maximum de résidents sous sa responsabilité est 16 et non 32.

- *Au moment de rédiger ce rapport, Mme G me confirme par courriel qu'aucun ratio n'est imposé par le CISSS. Cependant, l'employeur continue de se baser sur l'ancien guide de référence des résidences intermédiaires et maintient toutefois les ratios qui avaient jadis été établis. De plus, elle ajoute que si toutefois, la résidence vit une situation problématique, le CISSS peut décider d'augmenter le ratio en mettant sur place une intensification de service, c'est-à-dire, d'avoir une préposée supplémentaire attitré à un(e) résidente.*

Pour ce qui est des pauses et repas, j'informe les parties de l'article 171 du RSST :

*« **171. Période de repas**: Lorsque la durée du travail excède 5 heures, au moins 30 minutes d'arrêt doivent être accordées au travailleur pour lui permettre de prendre son repas. À moins d'une convention à l'effet contraire, cette période de repas doit débuter à l'intérieur d'une plage de 2 heures située dans le milieu de la période de travail du travailleur ».*

À ce sujet, Mme C et Mme B mentionnent que l'employeur respecte les exigences des Normes du Travail au sujet des pauses et repas, les travailleurs sont tenus de les prendre également. De plus, pour les employés travaillant sur le quart de nuit, l'employeur autorise qu'ils prennent leurs deux (2) pauses de 15 minutes en même temps que leur demi-heure de repas pour dormir.

Permanence des correctifs

J'informe Mme G que l'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers (ex : inspection, formation, supervision, etc). **(Dérogation #3)**

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4297451	4 novembre 2019	RAP1283564

RAPPORT D'INTERVENTION

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Il doit notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant ;

- Les formations obligatoires des PAR concernant, notamment, les PDSB et l'ARS
- Le protocole pour client agressif et les mesures d'urgence à suivre, incluant la procédure de suivi du gestionnaire lors d'incident lié à un patient agressif
- Les ''ratios'' résidents/PAR
- La température maintenue sur tous les quarts de travail

Conclusion

- Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

- Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.
- Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST
Tania CÔTÉ
Inspectrice Prévention-Inspection
Direction régionale Lanaudière
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, Joliette, (Québec), J6E 7X1
T : 450-753-2600, [redacted] / F : 450-753-3007 / C : tania.cote@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4297451	4 novembre 2019	RAP1283564

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9026-1595 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié. En ce sens que l'employeur doit former et entraîner tous les travailleurs concernés sur les principes de déplacements sécuritaires des bénéficaires (PDSB) afin de faire en sorte qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié ainsi qu'éviter le risque de développer des troubles musculosquelettiques (TMS).	2020-02-01	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié. En ce sens que l'employeur doit former et entraîner tous les travailleurs concernés sur l'approche relationnelle de soins (ASR) afin de faire en sorte qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié ainsi qu'éviter le risque de violence et agression au travail.	2020-02-01	Non commencée
3	LSST / 51(5) Afin d'assurer la permanence des correctifs, notamment ceux apportés dans le présent dossier, l'employeur doit mettre en place des moyens de contrôle permettant d'éliminer ou contrôler les risques en permanence et prévenir la matérialisation de blessures (ex : programme d'accueil, protocole clientèle agressive, inspection, supervision, etc.)	2020-02-15	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de Lanaudière
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette (Québec) J6E 7N2
Téléc. : 450 753-3007

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
6 novembre 2019 à 14:00	DPI4296313	27 novembre 2019	RAP1284678

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Manoir Cap-Santé Inc.

348, route 138
Cap-Santé (Québec) G0A 1L0

Représentant de l'employeur
A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Manoir Cap-Santé Inc.

348, route 138
Cap-Santé (Québec) G0A 1L0

Inspecteurs		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522	Capitale-Nationale

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 11 octobre 2019 pour vérifier les correctifs mis en place concernant (voir le rapport RAP1281876).

Personnes rencontrées

Madame B [redacted]
Monsieur A [redacted]
Madame C [redacted]

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes susmentionnées dans le bureau de Madame C [redacted] et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296313	27 novembre 2019	RAP1284678

RAPPORT D'INTERVENTION

Description des observations et informations recueillies

Dérogation 1

Effectuée. Madame B m'a fait parvenir, par courrier électronique, à la suite de la rencontre, la politique HP de l'établissement.

Toutefois, je vous demande de préciser les éléments suivants.

- Est-ce qu'il existe un code de conduite (ou de civilité) qui définit les comportements attendus et ceux qui seront jugés inappropriés (ex : la violence physique) ? Ce code peut faire partie de votre politique d'harcèlement et permet la compréhension similaire pour l'employeur et ses travailleurs;
- Faire l'ajout d'exemples de comportements de harcèlement en milieu de travail (ex : isolement d'une personne par rapport à un groupe, harcèlement sexuel etc.)
- Comment vous diffusez la politique (présentation aux travailleurs ?) À quel endroit la politique est disponible (babillard, intranet ?).

Nous en discuterons lors de ma prochaine intervention.

Dérogation 3

Non commencée. L'employeur me mentionne la complexité et les coûts reliés, par exemple, à la mise en place d'un système de gestion des portes (environ 1000$ par porte. Je rappelle que l'employeur a la responsabilité de gérer ce risque. Un délai supplémentaire est accordé.

Dérogation 2 et 4, les délais n'étaient pas expirés.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296313	27 novembre 2019	RAP1284678

RAPPORT D'INTERVENTION

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Un suivi sera effectué pour les dérogations non complété

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention inspection
Commission des normes, de l'équité et de la santé et la sécurité du travail
425, rue du Pont, case postale 4900, succursale Terminus
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296313	27 novembre 2019	RAP1284678

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Manoir Cap-Santé Inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) POLITIQUE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité de travailleur. En effet, il n'y a pas de politique sur le harcèlement psychologique ce qui peut exposer les travailleurs au risque d'être exposé à une situation pouvant affecter sa santé et sécurité. - Observé le : 2019-10-11 (RAP1281876) - Délai expire le 2019-11-05	-	Effectuée
3	LSST / 51(3) PROCÉDURE GESTION DES ACCÈS (QUART DE TRAVAIL DE NUIT) L'employeur ne s'assure pas que les méthodes et techniques utilisées en gestion des accès dans l'établissement ne portent pas atteinte à la santé du travailleur ce qui occasionne un danger d'agression pour les travailleurs. - Observé le : 2019-10-11 (RAP1281876) - Délai expire le 2019-11-05	2020-01-10	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
11 novembre 2019 à 14:15	DPI4293303	12 novembre 2019	RAP1285183

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

9191-1263 Québec inc.

7001, avenue du Parc
Montréal (Québec) H3N 1X7

Représentant de l'employeur
Madame A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Ressource de la Montagne

7001, avenue du Parc
Montréal (Québec) H3N 1X7

Inspecteurs		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Carole Grenon	35296	Montréal - 3

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la conformité des lieux.

Vérification des correctifs apportés au précédent dossier DPI4205842 ainsi que les mesures assurant leur permanence.

Personnes rencontrées

Mme A [redacted]
Mme B [redacted]

Présentation du lieu de travail

L'établissement est une résidence privée pour personnes adultes de tous âges qui requièrent des soins d'au moins 3 heures par jour. Les résidents qui demandent plus de 3 heures par jour sont transférés dans un CHSLD.

Il y a environ 105 travailleurs syndiqués qui œuvrent au sein de cet établissement (préposés et

personnels administratifs) avec l'employeur la résidence « Ressource de la Montagne » et 15 travailleurs (infirmières et travailleurs sociales) avec l'employeur du CIUSSS de l'Ouest-de-l'île-Montréal. Il y a 3 quarts de travail. En ce qui concerne l'organisation de la santé et de la sécurité :

- Il y a des secouristes en milieu de travail formés;
- Des inspections des lieux de travail sont effectuées à l'aide d'une grille d'inspection ;
- Des enquêtes d'accident sont effectuées et des mesures correctives mises en place au besoin;
- De la formation est donnée aux travailleurs;
- [redacted]
- Il y a un programme de prévention et des mises à jour sont faites.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme A [redacted] et lui explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux.

Description des observations et informations recueillies

État des lieux et des équipements : Les voies de circulation sont bien dégagées. Les planchers sont bien entretenus et en bon états. Les extincteurs portatifs ont été vérifiés en février 2019. Les sorties de secours sont clairement identifiées par des affiches lumineuses fonctionnelles. Des plans de procédure d'urgence sont affichés sur les murs à chaque étage.

Formations : Parmi les formations dispensées aux préposés, il y a notamment; la formation PDSB, le cours de secouriste en milieu de travail, l'utilisation sécuritaire des seringues, les risques d'agressions et le harcèlement au travail.

SIMDUT- 2015 : Les fiches des produits dangereux sont disponibles sur les lieux et facilement accessibles. Toutefois je constate que les fiches des produits n'ont pas été mis à jour depuis la mise en vigueur du nouveau règlement sur les produits dangereux. Au moment de cette intervention, la [redacted] s'engage à faire les démarches auprès de son fournisseur afin de demander les copies des nouvelles fiches qui sont maintenant appelées fiches de données de sécurité (FDS).

Permanence des correctifs :

En rapport au précédent dossier (DPI4205842), je constate que l'employeur a mis en place des mesures de contrôle et de suivi pour assurer la permanence des correctifs.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4293303	12 novembre 2019	RAP1285183

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

J'encourage l'employeur à poursuivre ses efforts de prévention afin de protéger la santé et la sécurité des travailleurs.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Carole Grenon
Inspectrice
Téléphone : [redacted]
Courriel : carole.grenon@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de
Montréal - 3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
27 novembre 2019 à 9:15	DPI4289422	2 décembre 2019	RAP1287192

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Terrasses Dominicaines 2016 inc.

200, 8e Rang
Saint-Sylvère (Québec) G0Z 1H0

Représentant de l'employeur
Madame A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Terrasses Dominicaines 2016 inc.

1475, boulevard du Carmel
Trois-Rivières (Québec) G8Z 3R7

Inspecteurs		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Karine Trudel	90259	Mauricie et Centre-du-Québec

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la sécurité des lieux, des équipements et des méthodes de travail.

Personnes rencontrées

Madame B [redacted]

Madame C [redacted]

Madame D [redacted]

Monsieur E [redacted]

Monsieur Pierre Truchon, inspecteur en formation, m'accompagne lors de cette visite.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289422	2 décembre 2019	RAP1287192

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Il s'agit d'une résidence pour personnes âgées accueillant une possibilité d'une centaine de résidents d'autonomes à non-autonomes. L'établissement compte des logements ainsi qu'une unité de soins. L'établissement fait partie du secteur d'activité économique 30 : services médicaux et sociaux et compte environ 32 travailleurs répartis sur tous les quarts de travail. Il y absence de syndicat et de comité de santé et sécurité (CSS).

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les parties et leur expliquons le processus d'intervention. Nous discutons des mesures de prévention en place. Une visite des lieux est effectuée. J'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Intégration en emploi des nouveaux travailleurs :

L'employeur présente la politique de ressources humaines, comprenant l'énoncé de valeur en matière de SST ainsi que la politique en matière de harcèlement psychologique.

L'employeur affirme que le travailleur embauché conserve le document puis signe et date l'attestation de compréhension et d'adhérence lors d'un échange avec son superviseur.

L'employeur présente la fiche de l'employé, comprenant dans l'énumération cette politique ressources humaines.

L'employeur affirme que le nouveau travailleur possède sa grille de formation à la tâche incluant les notions de SST et qu'il est jumelé à un collègue en surnumériare pour permettre son intégration en emploi.

Identification du risque et Information des travailleurs :

L'employeur explique que les nouveaux résidents sont évalués par B au

niveau des déplacements et que les techniques de déplacement déterminées sont indiquées au plan de soins des résidents.

Elle ajoute que les résidents sont également évalués au niveau du risque d'agression lors de leur arrivée, que les travailleurs sont informés des signes précurseurs le cas échéant et que les informations au niveau du risque d'agression sont consignées dans les dossiers des patients, dans la feuille de notes infirmières ainsi qu'au rapport interservices.

Organisation du travail :

L'employeur affirme qu'un minimum d'une infirmière et d'une préposée sont présentes en tout temps à l'établissement et qu'une infirmière de garde est disponible sur appel en tout temps.

Cuisine :

Il y a présence de petits équipements de cuisine de type domestique (robot culinaire, mélangeur). Il y a absence de lacune constatée. Nous visitons le rangement, les réfrigérateurs et la plonge.

Un chariot de manutention est disponible à la réception. Il y a absence de quais de chargement.

Trancheur à viande :

Il y a absence de lacune constatée à l'équipement et on confirme son débranchement lors du nettoyage. Toutefois, l'employeur admet que le lavage de la lame est effectué sans gant anti-coupure. Une dérogation est émise.

(dérogation #1)

Prévention des chutes de même niveau :

On nous explique le nettoyage effectué au niveau du plancher de la cuisine (planifié, additionné de nettoyage au besoin). Il y a absence de risque de chute constaté.

On nous explique la nécessité de matelas de sol dans une chambre et que les travailleurs sont informés de retirer les matelas lors des interventions, afin de prévenir les chutes de même niveau.

Produits dangereux :

Fiches de données de sécurité :

L'employeur me présente le cartable de FDS présent à la plonge.

Équipements de protection individuelle :

On nous informe que le produit Merlin de Choisy sert à nettoyer la plaque. On mentionne uniquement porter des gants lors de son utilisation.

La FDS indique également un port de lunettes obligatoire.

Une dérogation est émise.

(dérogation #2)

Étiquettes :

Les produits constatés sont munis d'une étiquette du fournisseur.

Douche oculaire :

Le produit Merlin de Choisy indique qu'il est corrosif et peut causer de graves dommages aux yeux.

Une dérogation est émise.

(dérogation #3)

Le 27 novembre 2019, je fais parvenir par courriel le lien suivant, vers le guide de l'ASSTSAS.

http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Fiches/FTL9_Douches_2013_Web.pdf

Des produits sont également présents à l'atelier. Nous demandons à l'employeur de faire la démarche de vérifier si certains requièrent la présence de la douche oculaire et le cas échéant, munir l'endroit d'un équipement (ex. : bouteille à presser) pour palier à la distance de la cuisine advenant que la douche soit installée à cet endroit.

Il en est de même pour les équipements de protection individuelle à porter.

Formation des travailleurs :

On mentionne que les travailleurs reçoivent une formation par le fournisseur Choisy, à propos de produits utilisés lors de la livraison de ces derniers.

Risque d'agression :

On mentionne des accidents sans perte de temps consistant à des agressions physiques telles que des morsures, grafignes et coups portés.

L'employeur explique qu'à cette occasion, un plan d'intervention est mis en place et que des ajustements sont apportés. On mentionne qu'en cas d'inefficacité des mesures mises en place versus l'offre de service de la résidence, une demande de relocalisation sera effectuée.

Formation :

L'employeur affirme que les travailleurs savent reconnaître les signes précurseurs d'une agression, qu'un coaching post-événement est réalisé mais admet que les travailleurs ne possèdent pas de formation en matière de prévention du risque d'agression. L'employeur affirme qu'une formation d'une durée d'une journée avec Carpe diem, incluant la prévention du risque d'agression, est prévue les 11 et 13 décembre 2019.

Une dérogation est émise.

(dérogation #4)

Protocole en cas d'agression :

On mentionne que les travailleurs ont reçus la directive de communiquer systématiquement avec l'infirmière de garde puis ensuite avec Madame B au besoin. On ajoute qu'un plan d'intervention est mis en place et qu'un retour post-événement est réalisé.

Déplacements des patients :

Formation :

L'employeur affirme que tous les travailleurs concernés possèdent la formation PDSB, laquelle est une condition préalable à l'embauche.

Équipements :

L'employeur affirme que les accessoires sont inspectés par B et remplacées au besoin.

On mentionne que les lits électriques sont loués au service des équipements, qui assure par ailleurs leur entretien.

Le bain tourbillon est muni d'un lève-patient sur rail au plafond. La chaise « Arjo » utilisée pour le bain est indépendante de ce dernier et permet un transfert directement du lit vers la chaise et donc, élimine les transferts dans la salle de bain.

L'employeur affirme ne pas connaitre la fréquence des entretiens et inspections requises pour les autres équipements tels que lèves-patients mobiles sur roues et lèves-patients sur rails au plafond. Il y a par ailleurs absence d'étiquette constatée à cet effet. À cette fin, nous le référons au manuel du fabricant pour les recommandations à suivre.

Une dérogation est émise.

(dérogation #5)

Permanence des correctifs :

L'employeur affirme la présence d'une liste d'inspection par département incluant le volet SST. L'employeur doit mettre en place un moyen pour s'assurer que les correctifs apportés dans le cadre du présent mandat demeurent en place.

Une dérogation est émise.

(dérogation #6)

Prévention des chutes de hauteur lors du déneigement :

Le 27 novembre 2019, je fais parvenir à l'employeur le lien vers la page suivante de la CNESST, traitant du déneigement sécuritaire des toitures.

https://www.csst.qc.ca/prevention/theme/deneigement_toits/Pages/comment_deneiger_un_toit_plat.aspx

Gestion sécuritaire de l'amiante :

L'employeur nous informe que le registre datant de 2016 identifie seulement l'entretoit comme

lieu où des matériaux sont identifiés comme contenants ou pouvant contenir de l'amiante. Il affirme prendre les mesures de prévention nécessaires.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles

Nous discutons de services offerts par l'ASSTSAS (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales)

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, des dérogations sont constatées et émises dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des correctifs sera effectué à la fin des délais convenus.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1055, boulevard des Forges, Trois-Rivières, QC, G8Z 4J9

Téléphone : 800 668-6210 poste [redacted]

Télécopieur : 819 372-3264

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289422	2 décembre 2019	RAP1287192

RAPPORT D'INTERVENTION

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289422	2 décembre 2019	RAP1287192

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Terrasses Dominicaines 2016 inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(11) Gants anti-coupures : L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il ne fournit pas au travailleur l'équipement de protection individuel gant anti-coupures lors du nettoyage de la trancheuse à viande et ne s'assure pas qu'il le porte à l'occasion de son travail. Il y a un risque de coupure au niveau de la main.	2020-01-26	Non commencée
2	LSST / 51(11) Lunette de sécurité : L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il ne fournit pas au travailleur l'équipement de protection individuel lunettes de sécurité alors que certains produits dont minimalement le produit Merlin le requière puisque indiqué pouvant causer de graves lésions aux yeux et ne s'assure pas qu'il le porte à l'occasion de son travail. Il y a risque de lésions oculaires graves en cas de contact avec les yeux.	2020-01-26	Non commencée
3	RSST / 75 Douche oculaire : L'employeur ne met pas à la disposition des travailleurs une douche oculaire située aux environs du poste de travail des travailleurs exposés malgré l'utilisation minimalement du produit Merlin pouvant causer de graves lésions aux yeux.	2020-01-26	Non commencée
4	LSST / 51(9) Formation risque d'agression : L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, certains résidents sont à risque d'agression tel que démontrent les agressions survenus, alors que les travailleurs ne possèdent pas la formation requise en matière de prévenir du risque d'agression, ce qui cause un risque d'agression pour les travailleurs.	2020-01-26	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289422	2 décembre 2019	RAP1287192

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Terrasses Dominicaines 2016 inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	LSST / 51(1) Entretien du lève-personne : L'employeur n'est pas en mesure de démontrer que le lève-personne est entretenu conformément aux instructions du fournisseur, ce qui peut causer un risque de choc aux travailleurs advenant une chute de personne lors de la levée.	2020-01-26	Non commencée
6	LSST / 51(5) Permanence des correctifs : L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qui ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne les situations dérogatoires rapportées dans le présent dossier.	2020-01-26	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la Mauricie et du
Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
29 novembre 2019 à 9:45	DPI4289800	3 décembre 2019	RAP1287756

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Maison René-Verrier

2200, boulevard Allard
Drummondville (Québec) J2B 8B5

Représentant de l'employeur
Madame A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Maison René-Verrier

2200, boulevard Allard
Drummondville (Québec) J2B 8B5

Inspecteurs		Numéro	Direction régionale
Rédigé par :	Karine Trudel	90259	Mauricie et Centre-du-Québec

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la sécurité des lieux, des équipements et des méthodes de travail.

Personnes rencontrées

Madame B [redacted]

Madame C [redacted]

Madame D [redacted]

Monsieur Pierre Truchon, inspecteur en formation, m'accompagne lors de cette intervention

Présentation du lieu de travail

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289800	3 décembre 2019	RAP1287756

RAPPORT D'INTERVENTION

L'entreprise Maison René-Verrier œuvre dans le secteur d'activité économique 30 : Services médicaux et sociaux et se spécialise dans les soins palliatifs et de fins de vie. Elle emploie environ 30 travailleurs non syndiqués répartis sur 3 quarts de travail, en plus d'environ 150 bénévoles répartis sur 2 quarts de travail. Il y a absence d'un comité de santé et sécurité (CSS) à l'établissement.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les parties et leur expliquons le processus d'intervention. Nous discutons de mesures de prévention en place. Une visite des lieux est effectuée. Nous effectuons un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Intégration en emploi des nouveaux travailleurs :

Un système de jumelage avec des travailleurs expérimentés est en place, s'échelonnant sur 6 quarts de travail pour le personnel de soins (2 de jour, 2 de soir et 2 de nuit), tandis qu'il se limite aux quarts de jour et de soir pour les bénévoles. L'employeur affirme que des informations sur la santé et sécurité y sont transmises telles qu'en lien avec le risque d'agression mais admet l'absence d'un processus formel permettant de s'assurer que les nouveaux travailleurs reçoivent toute l'information requise.

Une dérogation est émise

(dérogation #1)

Le 3 décembre 2019, je fais parvenir par courriel à l'employeur le lien internet vers le guide Démarche d'intégration des nouveaux travailleurs de la CNESST.

Utilisation des échelles et escabeaux :

L'employeur relate deux accidents survenus lors de l'utilisation d'échelles ou escabeaux. Selon les informations recueillies, l'un des événements serait dû au non-respect du principe du 3 points d'appui et au non-dépassement de 3 échelons de l'endroit où le travailleur voulait accéder. L'employeur affirme qu'une directive est maintenant en place indiquant qu'un travailleur doit retenir l'équipement lors de son utilisation par un autre travailleur. Toutefois, la directive ne comprend pas d'autres mesures de prévention à suivre telles que les 3 points d'appui.

Une dérogation est émise

(dérogation #2)

Le 3 décembre 2019, je fais parvenir par courriel à l'employeur le lien internet vers le guide La sécurité avec les échelles portatives et les escabeaux de la CNESST.

Chutes de hauteur :

L'employeur affirme par ailleurs que les gros travaux d'entretien sont maintenant confiés en sous-traitance, tels que le déneigement de toiture. Dans le cas contraire nous le référons aux pages suivantes du site internet de la CNESST, traitant de la protection contre les chutes lors du déneigement de toitures :

https://www.csst.qc.ca/prevention/theme/deneigement_toits/Pages/comment_deneiger_un_toit_plat.aspx

https://www.csst.qc.ca/prevention/theme/deneigement_toits/Pages/comment_deneiger_un_toit_en_pente.aspx

Organisation du travail :

On nous informe qu'une infirmière et une infirmière auxiliaire sont minimalement en fonction sur tous les quarts de travail et que ces dernières sont équipées d'un émetteur-récepteur radio mobile (walkie-talkie).

Identification du risque d'agression et Information des travailleurs :

L'employeur explique que tous les résidents sont évalués avant leur transfert à la résidence et que leur condition peut également être évaluée à fréquence rapprochée, pouvant aller jusqu'à toutes les heures, incluant les signes précurseurs du risque d'agression.

On nous explique que les travailleurs sont informés de la condition des résidents au début de chaque quart de travail lors de l'échange inter-quart et qu'un tableau comprend les informations pertinences par résident.

L'employeur explique que le risque d'agression est principalement dû à la manifestation de délirium, dont les premiers signes sont l'agitation, les propos incohérents et les hallucinations. On mentionne faire appel [redacted] pour ajuster la médication et éviter l'escalade de comportement jusqu'aux coups et morsures par exemple.

L'employeur nous explique par ailleurs la politique de tolérance zéro d'agression verbale à l'intention des familles. Madame D [redacted] nous informe d'une situation ayant menée à une relocalisation immédiate.

PDSB-Formation des travailleurs :

On mentionne que tous les travailleurs et bénévoles au niveau des soins possèdent la formation PDSB et que le nombre de travailleurs prévus pour les déplacements est indiqué pour chaque patient au tableau quotidien.

Cuisine :

Il y a présence de petits équipements de cuisine de type domestique (robot culinaire et mélangeur). Il y a absence de lacune constatée, de même qu'au niveau du rangement et des réfrigérateurs.

Produits dangereux :

Fiches de données de sécurité (FDS) :

L'employeur nous présente le cartable de FDS présent à la cuisine.

Des fiches signalétiques comportent tout de même 16 catégories d'informations, conformément aux fiches de données de sécurité.

Une fiche est uniquement rédigée en anglais.

Une dérogation est émise.

(dérogation #3)

Équipements de protection individuelle :

On nous informe que le produit *INO Chef 2* sert à nettoyer certaines sections de la cuisine. Il est indiqué corrosif. La FDS indique un port de lunettes obligatoire pour utiliser ce produit. On mentionne uniquement porter des gants lors de son utilisation mais l'absence de port de lunettes de sécurité.

Une dérogation est émise.

(dérogation #4)

Douche oculaire :

Le produit *INO Chef 2* indique qu'il est corrosif et qu'il peut causer de graves lésions aux yeux.

Une dérogation est émise.

(dérogation #5)

Produit transvasé :

Le produit transvasé de couleur rose présent sur le chariot d'entretien n'est pas identifié.

Une dérogation est émise.

(dérogation #6)

Formation des travailleurs :

On mentionne l'absence de formation pour les travailleurs.

Une dérogation est émise.

(dérogation #7)

Équipements de levage :

On nous explique que l'établissement est doté de 4 lève-patient sur rail au plafond, de 6 lève-patients mobiles au sol ainsi que d'un verticalisateur.

Un bain ajustable en hauteur est présent à la salle de bain, ainsi qu'une douche avec chaise sur rails intégrée, laquelle peut accueillir un patient semi-autonome et utilisée à 2, selon [redacted]

On mentionne que les transferts sont effectués directement à partir du lit, ce qui apparait vraisemblable versus l'espace disponible dans le local. Les équipements sont de marque

« Arjo ».

L'employeur nous informe que l'entretien des équipements de levage et d'hygiène sont entretenus par le fournisseur annuellement et que la fréquence deviendra biannuelle lorsque les équipements seront âgés de 5 ans et plus.

Prévention de chutes de même niveau :

Nous constatons que les planchers sont propres et que les passages sont dégagés. Il y a absence de risque de chute constaté.

Conciergerie :

La conciergerie intérieure comprend une scie à onglet. Il y a absence de lacune constatée à l'équipement. L'employeur mentionne que la remise extérieure comprend seulement des équipements d'entretien de la cour extérieure.

Mécanismes de références disponibles :

Nous discutons de services offerts par l'ASSTSAS (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales).

Permanence des correctifs :

L'employeur doit mettre en place un moyen pour s'assurer que les correctifs apportés demeurent.

Une dérogation est émise.

(dérogation #8)

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289800	3 décembre 2019	RAP1287756

RAPPORT D'INTERVENTION

Suite aux observations et informations recueillies, des dérogations sont constatées et émises dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des correctifs sera effectué à la fin des délais convenus.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1055, boulevard des Forges, Trois-Rivières, QC, G8Z 4J9

Téléphone : 800 668-6210 poste

Télécopieur : 819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289800	3 décembre 2019	RAP1287756

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Maison René-Verrier

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) Intégration en emploi des nouveaux travailleurs : L'employeur ne forme pas de façon appropriée les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation. Plus précisément, il y absence de programme d'intégration en emploi prévoyant de façon formelle l'information sur les risques et mesures de prévention devant être transmise aux travailleurs à propos de leur tâche.	2020-02-02	Non commencée
2	LSST / 51(3) Utilisation des échelles et escabeaux : L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce que la méthode de travail sécuritaires spécifiques à l'utilisation des échelles et escabeaux est incomplète car minimalement ne traite pas du principe du 3 points d'appui et le dépassement de 3 échelons de l'endroit où le travailleur veut accéder, ce qui peut causer un danger de chute.	2020-02-02	Non commencée
3	LSST / 62.4 Produits dangereux : Fiches de données de sécurité (FDS) : Les fiches de données de sécurité des produits dangereux présents sur les lieux de travail ne sont pas toutes disponibles en langue française.	2020-02-02	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289800	3 décembre 2019	RAP1287756

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Maison René-Verrier

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(11) Lunettes de sécurité : L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il ne fournit pas au travailleur l'équipement de protection individuelle lunettes de sécurité alors que certains produits dont minimalement le produit INO Chef 2 le requière puisque indiqué pouvant causer de graves lésions aux yeux et ne s'assure pas qu'il le porte à l'occasion de son travail. Il y a risque de lésions oculaires graves en cas de contact avec les yeux	2020-02-02	Non commencée
5	RSST / 75 Douche oculaire : L'employeur ne met pas à la disposition des travailleurs une douche oculaire située aux environs du poste de travail des travailleurs exposés malgré l'utilisation minimalement du produit INO Chef 2 pouvant causer de graves lésions aux yeux	2020-02-02	Non commencée
6	RIPD / 12 Produit transvasé : L'employeur ne s'assure pas que le contenant dans lequel le produit dangereux de couleur rose présent sur le chariot d'entretien est transvidé comporte une étiquette de même nature que celle du contenant original ou d'y apposer une étiquette du lieu de travail.	2020-02-02	Non commencée
7	RIPD / 32 Formation SIMDUT : L'employeur ne s'assure pas que tous les travailleurs aient reçus la formation et l'information relatives à tout produit dangereux impliqué dans leurs tâches.	2020-02-02	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289800	3 décembre 2019	RAP1287756

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Maison René-Verrier

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
8	LSST / 51(5) Permanence des correctifs L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qui ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne les situations dérogatoires rapportées dans le présent dossier	2020-02-02	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RIPD	Règlement sur l'information concernant les produits dangereux
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la Mauricie et du
Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
19 décembre 2019 à 13:15	DPI4288725	20 décembre 2019	RAP1290153

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Mauricie-Centre-Québec

243, 1re rue de la Pointe
Shawinigan (Québec) G9N 1K2

Représentant de l'employeur
Madame Gagnon Nancy

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'hébergement Roland-Leclerc

3500, rue Sainte-Marguerite
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1X3

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Trudel	90259

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 21 juin 2019 afin vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes rencontrées

Madame Chantal Bédard, conseillère milieu de vie

Madame Virginie Dubé, conseillère cadre partenaire de gestion

Madame Caroline Dumoulon, AGP, bureau de santé

Madame Nancy Gagnon, AGP, bureau de santé

Monsieur A [redacted] syndicat para technique, services auxiliaires et de métiers

Madame B [redacted] FIQ

Madame C [redacted] FIQ

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288725	20 décembre 2019	RAP1290153

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur Alain Tourigny, chef d'unité

Monsieur Guillaume Vallière, chef d'unité par interim

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les parties et leur expliquons le but de notre intervention. Nous discutons des mesures de prévention du harcèlement psychologique en place. À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

Intégration des nouveaux travailleurs :

L'employeur mentionne que tous les travailleurs ont reçus les consignes d'encadrement spécifiques convenus et que des ressources sont identifiées responsables de transmettre ce contenu.

Prévention du harcèlement :

Des guides en matière de prévention des facteurs de risques liés au harcèlement psychologique sont remis et discutés, de même que leur diffusion.

Organisation du travail :

Nous rediscutons de l'organisation du travail et de mesures en place ou planifiées.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288725	20 décembre 2019	RAP1290153

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Un suivi sera effectué suite à une entente avec les parties.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1055, boulevard des Forges, Trois-Rivières, QC, G8Z 4J9

Téléphone : 800 668-6210 poste

Télécopieur : 819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la Mauricie et du
Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
14 janvier 2020 à 11:30	DPI4296313	21 janvier 2020	RAP1291019

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Manoir Cap-Santé Inc.

348, route 138
Cap-Santé (Québec) G0A 1L0

Représentant de l'employeur
Monsieur A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Manoir Cap-Santé Inc.

348, route 138
Cap-Santé (Québec) G0A 1L0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 6 novembre 2019 (voir le rapport RAP1284678).

Personnes contactées

Madame B [redacted]

Déroulement de l'intervention

Je contacte Madame B [redacted] par téléphone afin de faire le suivi du dossier.

Elle m'informe que la résidence a été vendue à de nouveaux propriétaires et [redacted]

Le 18 janvier 2020, elle me fait parvenir, par courrier électronique, un document démontrant que les travailleurs sont informés en ce qui concerne la procédure d'harcèlement et la procédure de gestion des accès. Les travailleurs présents ont mis leur signature,

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296313	21 janvier 2020	RAP1291019

RAPPORT D'INTERVENTION

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Dérogation 2

Effectuée. Le 14 janvier 2020, les travailleurs ont eu une rencontre d'informations.

Dérogation 3

Effectuée. Madame B m'explique que maintenant les portes sont fermées le soir et débarrées le matin. De plus, elle me mentionne que les nouveaux propriétaires font les démarches pour mettre en place un système de caméras (aux accès).

Dérogation 4

Effectuée. Le 14 janvier 2020, les travailleurs ont eu une rencontre d'informations.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

À la suite des informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Service de prévention/inspection Capitale-Nationale

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296313	21 janvier 2020	RAP1291019

RAPPORT D'INTERVENTION

Commission des normes, de l'équité et de la santé et la sécurité du travail
425, rue du Pont, case postale 4900, succursale Terminus
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296313	21 janvier 2020	RAP1291019

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Manoir Cap-Santé Inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
2	LSST / 51(9) FORMATION/INFORMATION HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des mesures de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. - Observé le : 2019-10-11 (RAP1281876) - Délai expire le 2019-11-20	-	Effectuée
3	LSST / 51(3) PROCÉDURE GESTION DES ACCÈS (QUART DE TRAVAIL DE NUIT) L'employeur ne s'assure pas que les méthodes et techniques utilisées en gestion des accès dans l'établissement la nuit ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure indiquant les précautions à prendre pour gérer les entrées non désirées ce qui occasionne un danger d'agression pour les travailleurs. - Suivi le : 2019-11-06 (RAP1284678) - Délai expire le 2020-01-10 - Observé le : 2019-10-11 (RAP1281876) - Délai expire le 2019-11-05	-	Effectuée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4296313	21 janvier 2020	RAP1291019

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
Manoir Cap-Santé Inc.	[redacted]

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(9) FORMATION/INFORMATION PROCÉDURE GESTION DES ACCÈS [redacted] L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entrainement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, l'employeur doit former les travailleurs sur la procédure sécuritaire de gestion des accès sur [redacted] En cas de méconnaissance, il y a un risque d'agression d'un travailleur. - Observé le : 2019-10-11 (RAP1281876) - Délai expire le 2019-11-10	-	Effectuée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
21 janvier 2020 à 9:15	DPI4295957	22 janvier 2020	RAP1291962

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Résidence St-Joseph de Nicolet inc.

969, rue Saint-Jean-Baptiste
Nicolet (Québec) J3T 1W4

Représentant de l'employeur
Monsieur A[redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Résidence St-Joseph de Nicolet inc.

969, rue Saint-Jean-Baptiste
Nicolet (Québec) J3T 1W4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Trudel	90259

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 18 septembre 2019 afin vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes rencontrées

Madame B[redacted]
Madame C[redacted]
Madame D[redacted]
Madame E[redacted]
Madame F[redacted]
Madame G[redacted]
Madame H[redacted]
Monsieur A[redacted]

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4295957	22 janvier 2020	RAP1291962

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame [redacted]

Déroulement de l'intervention

Je rencontre l'employeur et discutons des mesures de prévention en place. Une visite des lieux est effectuée. Nous discutons avec des travailleurs au cours de la visite. J'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur affirme avoir reçu le rapport d'intervention précédent et s'engage à l'afficher.

Intégration en emploi des nouveaux travailleurs :

L'employeur présente un formulaire-grille d'entrainement à la tâche qu'il affirme remplis pour chaque travailleur. Il affirme que l'enseignement des tâches énumérées comporte les éléments requis de SST. L'employeur présente également le cahier de l'employeur, incluant les notions générales de SST ainsi que certains éléments dont le règlement en SST, la déclaration d'accident et le harcèlement psychologique.

Programme pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) :

Équipements de levage :

Madame H[redacted] me présente le formulaire d'inspection remplis, comprenant les équipements de levage aux 2 à 3 mois. Elle affirme que ceci comprend le verticalisateur, les lèves-personnes et les toiles et mentionne que les vérifications respectent les recommandations formulées par le fournisseur après consultation. Elle mentionne faire appel au fournisseur lorsque les réparations excèdent les compétences disponibles à l'interne.

Aménagements des salles de bain communes :

L'employeur affirme avoir communiqué avec l'ASSTSAS pour discuter des mesures recommandées au niveau des salles de bain lors des déplacements.

[redacted] travailleuses effectuent la démonstration des déplacements occasionnés lors des bains et ce, aux deux salles de bain mentionnées.

Pour le bain tourbillon (vert), je constate que la transition chaise roulante-chaise de bain doit être effectué au milieu de pièce et le résident doit utiliser la barre d'appui au centre du mur, pour permettre de dégagement requis de 1500 mm selon l'ASSTSAS, afin de permettre les déplacements du travailleur lors de la manœuvre. Dans le cas contraire (utilisation de la barre au bout du bain), l'espace disponible pour le travailleur serait plus exigüe et pourrait mener à des torsions notamment.

Pour le bain beige, la salle de bain apparait moins profonde. Je constate que le transfert chaise roulante-chaise de bain ne pourrait être effectué sans que le travailleur doivent se faufiler entre les deux, ce qui pourrait mener à des torsions notamment. Le résident doit donc avoir une mise en charge suffisante pour se tenir debout lui-même en utilisant la barre d'appui au mur.

Les parties affirment que [redacted] travailleurs effectuent habituellement les bains et que tous sont informés de la méthode de travail à adopter, notamment lors de l'orientation, en fonction des limites occasionnées par l'espace disponible dans les salles de bain.

Pour les résidents ne possédant pas de mise en charge suffisante pour se tenir à la barre d'appui, les travailleuses mentionnent transporter le résident à la salle de bain directement dans la chaise amovible sur roues raccordée par la suite au cylindre du bain. Il est également possible que la toilette complète soit effectuée à la chambre, à deux travailleurs et en utilisant un équipement de levage.

Je porte à l'attention de l'employeur que les lieux pourraient être optimisés en réadaptant le rangement actuellement sur des tables, tout en évitant le rangement au-dessus des épaules.

Enquête et analyse d'événements :

L'employeur présente le formulaire d'enquête et analyse d'événement maintenant en place à l'établissement, [redacted]. L'employeur affirme que les travailleurs sont informés de le remplir pour les accidents de même que les incidents et que les déclarations sont par la suite analysées par Madame E [redacted] qui effectue un suivi de l'application des principes adéquats notamment, au besoin.

La dérogation est effectuée.

(dérogation #1)

Risques biologiques :

L'employeur affirme avoir reçu le protocole post-exposition mais que les travailleurs demeurent à informer.

Une dérogation est émise.

(dérogation #2)

SIMDUT :

Formation :

Monsieur A affirme que la plupart des travailleurs concernés possèdent la formation SIMDUT et que les autres recevront la formation en février.

Une dérogation est émise.

(dérogation #3)

Fiches de données de sécurité :

L'employeur affirme que le cartable des fiches de données de sécurité est maintenant épuré et que les fiches sont réparties en cartables à leur département d'utilisation respectif.

ÉPI et douche oculaire :

L'employeur admet ne pas avoir effectué l'inventaire des équipements de protection individuelle (ÉPI) requis en fonction des fiches, ainsi que la nécessité d'installer une douche oculaire en vertu de l'article 75 du règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST). Les correctifs requis devront être apportés en conséquence.

Une dérogation est émise.

(dérogation #4)

75. Équipements d'urgence: Des douches oculaires ou des douches de secours doivent être mises à la disposition des travailleurs dans les cas suivants:

1° lorsqu'une matière corrosive ou une autre matière dangereuse est susceptible de causer rapidement des dommages graves ou irréversibles à la peau ou aux yeux des travailleurs;
2° lorsqu'une matière toxique est susceptible d'être rapidement absorbée par la peau ou les yeux ou de leur causer des irritations sévères.
Dans les autres cas, des équipements pour le rinçage des yeux ou le lavage de la peau, tels des douches, des douches portables, des rince-yeux ou toute autre pièce de robinetterie, doivent être mis à la disposition des travailleurs, suivant la nature des dangers auxquels ceux-ci sont exposés. Ces équipements doivent être situés aux environs du poste de travail des travailleurs exposés.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, vous trouverez l'état de la dérogation constatée dans l'avis de correction ci-joint. De nouvelles dérogations sont émises.

Un suivi sera effectué à l'échéance du délai.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec

Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre-Nord

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4295957	22 janvier 2020	RAP1291962

RAPPORT D'INTERVENTION

Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1055, boulevard des Forges, Trois-Rivières, QC, G8Z 4J9

Téléphone : 800 668-6210 poste [redacted]

Télécopieur : 819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4295957	22 janvier 2020	RAP1291962

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Résidence St-Joseph de Nicolet inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) Processus d'enquête et analyse d'accidents: L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il n'y a pas de processus d'enquête et analyse d'accident, ce qui peut occasionner une répétition d'événements en lien avec des risques et danger non-identifiés suite aux accidents, ce qui risque de causer divers types de lésions aux travailleurs. - Suivi le : 2019-11-19 (RAP1286013) - Délai expire le 2020-01-19 - Observé le : 2019-09-18 (RAP1282088) - Délai expire le 2019-12-08	-	Effectuée
2	LSST / 51(3) Protocole post-exposition L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il y a absence de protocole post-exposition en place advenant un contact avec des liquides biologiques.	2020-04-30	Non commencée
3	LSST / 62.5 SIMDUT Formation: L'employeur n'applique pas un programme de formation et d'information concernant les produits dangereux.	2020-03-01	Non commencée
4	LSST / 51(5) SIMDUT-Application des mesures de prévention L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer un risque pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce que l'inventaire des ÉPI requis et la détermination de la nécessité ou non d'une douche occulaire n'est pas effectuée, ainsi que les correctifs correspondants apportés, en lien avec les fiches de données de sécurité des produits utilisés sur les lieux de travail. Il y a risque de lésion en lien avec le contact avec des produits dangereux.	2020-04-30	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mauricie-C.-Qc
1055, boulevard des Forges
Bureau 200
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
29 octobre 2019 à 10:30	DPI4302132	4 novembre 2019	RAP1293354

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

9026-1595 Québec inc.

4476, boulevard Dagenais Ouest
Laval (Québec) H7R 1L5

Représentant de l'employeur
Madame A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Résidence Le Faubourg

687, rue Notre-Dame
Repentigny (Québec) J6A 2W5

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Tania Côté	19290

Observations

Objet de l'intervention

Intervention suite à la réception d'une plainte ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la formation des employés, la tenue des lieux et le risque d'agression/violence au travail.

***ERRATUM : Ce rapport d'intervention remplace le rapport d'intervention précédent (RAP1283564) rattaché à l'ancien établissement situé au 17, rue babin, Repentigny (ETA606592703).*

Personnes rencontrées

B [redacted]
C [redacted]
D [redacted]
E [redacted]
F [redacted]

Personne contactée

A [redacted]
G [redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4302132	4 novembre 2019	RAP1293354

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

L'établissement Résidence le Faubourg œuvre dans le secteur d'activité « Services médicaux et sociaux (30) » et offre des soins spécialisés ainsi que des services d'hébergement, de soutien et d'assistance aux personnes présentant des déficits cognitifs. Cet établissement fait partie du Groupe Lumain qui détient huit (8) résidences. La résidence compte trois (3) étages dont la répartition de la clientèle est la suivante : 1er étage = troubles cognitifs, 2e étage = troubles cognitifs et physiques et 3e étage = troubles cognitifs. Chaque étage compte deux (2) ailes de 16 résidents chacune, totalisant 32 résidents par étage et pouvant accueillir en tout 96 résidents. Elle emploie environ 104 travailleurs non syndiqués et les activités de l'entreprise se déroulent sur trois (3) quarts de travail.

En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail :

- Il y a des secouristes formés en milieu de travail afin de couvrir chaque quart de travail et des trousses de premiers soins sont disponibles à l'établissement ;
- Il y a présence d'un comité santé-sécurité au travail paritaire. Il est composé de [redacted] membres et ceux-ci se rencontrent quatre (4) fois par année. Les sujets discutés sont, notamment ; revue de la rencontre précédente, suivi des actions et projets SST, nouvelles problématiques SST rencontrées et les pistes de solutions, revue des incidents/accidents de travail et mesures correctives apportées, etc. Un compte rendu est produit et affiché à la vue des travailleurs après chaque rencontre.
- Une procédure en cas d'accident est en place et des enquêtes d'accident sont effectuées, au besoin ;
- De la formation est donnée sur les risques et les méthodes de travail sécuritaires à respecter aux nouveaux travailleurs dès l'embauche.
- Un programme de prévention est en place et [redacted]

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Tel que convenu par téléphone, je me présente sur le lieu de travail et rencontre les personnes mentionnées précédemment. Je débute la rencontre par l'explication du but de ma visite et par la mise à jour des données administratives de l'établissement.

Ensuite, j'effectue l'appréciation de la gestion de la santé et sécurité au travail de l'établissement et nous traitons de l'objet de la plainte pendant la discussion.

Pour terminer la rencontre, je fais part de mes observations aux parties et je demande à Mme B de me faire parvenir divers documents. Ensuite, le lendemain de la rencontre, je discute par téléphone avec Mme A afin de lui expliquer le but de la visite et lui faire un récapitulatif de la rencontre. Finalement, le surlendemain de la rencontre, je discute avec Mme G qui est avec qui je poursuis le dossier et qui me transmet les documents demandés. Après avoir pris connaissance des documents et des informations recueillies, je conviens avec Mme G des délais pour apporter les correctifs aux dérogations émises.

Lors de l'intervention, je suis accompagnée de M. René Giroux, inspecteur en formation.

Description des observations et informations recueillies

Les motifs de la plainte concernent les éléments suivants :

- Absence de formation pour les nouveaux préposés aux bénéficiaires/résidents (méthodes de travail de base, PDSB, RCR)
- Risque d'agression et de violence de la part des bénéficiaires/résidents envers les préposés aux bénéficiaires/résidents
- Problématiques liées à la tenue des lieux et l'ambiance thermique (débris de vitre au sol, absence de désinfectant à mains, variations importantes de températures dans l'établissement)
- Travail seul sur le quart de nuit et ratio de 32 résidents/préposé aux bénéficiaires/résidents, ce qui ne permet pas au préposé de prendre ses pauses

- **Formation des préposés aux résidents (PAR)**

  Selon les informations reçues, le milieu reconnaît que des travailleurs n'ayant pas de formation académique (ex : préposé aux bénéficiaires (PAB), principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires (PDSB)) sont embauchés à la résidence pour occuper des postes de PAR.

  Toutefois, Mme B explique qu'un programme de formation avec volet SST est en place à l'interne pour accueillir et former les nouveaux PAR. D'ailleurs, pour encadrer le processus de formation de ces employés, Mme D, et son rôle consiste à s'assurer que l'intégration du nouvel employé est adéquate et que ses besoins de formation sont comblés. Aussi, pour les besoins de formation spécifiques, il y a formateurs PDSB et RCR qui travaillent pour le regroupement afin de combler les besoins de formation sur ces sujets dans les résidences.

- Selon Mme G à l'arrivée du nouvel employé, il y a une séance d'accueil organisée avec et D afin de lui présenter, entre autres, la résidence, le fonctionnement, les collègues, les mesures d'urgences, etc. Ensuite, la coordonnatrice poursuit la formation de l'employé en lui présentant le contenu du ''programme de formation à l'embauche'', notamment le volet SST, et explique de façon plus détaillé les tâches, les risques liés à celles-ci ainsi que les mesures de prévention en place (ex : PDSB, TMS, travail seul, etc.). Après avoir pris connaissance de son contenu, le nouvel employé doit signé la lettre d'engagement à l'effet qu'il est informé.
- Ensuite, une séance de formation planifiée est prévue en accompagnement avec un(e) PAR d'expérience sur l'étage pendant quelques jours. montre au nouvel employé, entre autres, l'organisation du travail, les plans de soins et de travail des résidents, le cartable des protocoles, etc. Tout au long de la formation, le D effectue des rétroactions régulières avec le nouvel employé afin de valider sa compréhension des tâches et des méthodes de travail. Ainsi, si les besoins de formation changent ou que l'employé a besoin de revoir certaines formations, le D ajuste le plan de formation pour que toutes les notions soient présentées et comprises par l'employé.
- Finalement, jusqu'à la fin de la période de probation de trois (3) mois, à toutes les trois (3) semaines, leD rencontre le nouvel employé pour faire l'évaluation des acquis et l'ajustement du plan de formation.

Aussi, les parties m'informent que les besoins de formation évoluent en fonction de la clientèle, alors des formations complémentaires sont ajoutées au besoin. Par exemple, selon les besoins du résident et les évaluations faites par les , des équipements de mobilisation et de transfert peuvent être requis. Actuellement, dans toute la résidence, on retrouve ; des lits électriques dans toutes les chambres, des barres d'appui verticales (4) et un lève-personne (1). Alors réecmment, le formateur M. E a organisé et présenté des capsules de formation sur l'utilisation sécuritaire de ces équipements afin de s'assurer que les PAR possèdent les connaissances et habiletés requises pour les utiliser.

Toutefois, compte tenu que je ne peux consulter le programme de formation des PAR ainsi que le registre de formation puisqu'ils ne sont pas disponibles sur le lieu de travail, je demande à Mme B de me faire parvenir ces documents.

- *Au moment de rédiger ce rapport, je discute par téléphone avec Mme G qui m'explique être et que c'est elle qui me fera parvenir les documents demandés.*

Aussi, elle revient sur le programme d'accueil des nouveaux employés. À savoir qu'il est prévu que dès l'embauche, les PDSB sont expliqués à l'employé, bien que cette portion de la formation demeure succincte et théorique.

En effet, la formation complète des PDSB est donnée par les formateurs PDSB , elle est théorique et pratique, et d'une durée de deux (2) jours, à des dates prévues aux calendriers de formation.

Cependant, Mme G mentionne que certains employés détiennent déjà la formation PDSB, donc les besoins de formation sont priorisés pour les travailleurs ayant aucune formation PDSB, même si l'objectif demeure de former tous les employés dans leur première année d'emploi.

À la lumière des informations et documents recueillis, je constate qu'à ce jour, n'ont effectivement pas complété la formation PDSB. Cette situation les expose à un risque de développer des TMS puisqu'ils n'ont pas l'habileté et les connaissances requises pour effectuer les déplacements de patients de façon sécuritaire. ***(Dérogation #1)***

- **Risque d'agression et de violence au travail**

  À ce sujet, les parties m'informent qu'il peut arriver que la clientèle (résidents) manifeste de l'agressivité pouvant se traduire par de la violence verbale et/ou physique. Selon Mme G afin d'éviter le risque de blessure pour les travailleurs, diverses mesures sont en place.

  D'abord, Mme C mentionne qu'un protocole nommé ''Protocole en présence d'état agressif'' est en place pour donner aux travailleurs les directives à suivre dans ces situations ainsi que les mesures d'urgence applicables, au besoin. Je constate que ce document est disponible dans le cartable des protocoles dont les employés prennent connaissance à l'embauche et qui est disponible sur chaque étage pour consultation.

  Aussi, Mme B et Mme C affirme qu'une politique contre le harcèlement et la violence au travail est en place. Elle est présentée aux employés dès leur embauche et inscrite dans le cartable SST, toutefois, je ne peux la consulter puisque le cartable SST n'est pas disponible lors de la visite.

  - *Au moment de rédiger ce rapport, Mme G me transmet la politique par courriel et s'engage à veiller à ce que le cartable SST soit disponible à la résidence.*

  Finalement, Mme B mentionne que les travailleurs suivent une formation sur l'approche relationnelle de soins (ARS) afin de les outiller sur les pratiques à adopter pour améliorer les conditions d'exécution des tâches de soins auprès des résidents, autant au plan psychologique que physique.

Toutefois, compte tenu que je ne peux consulter le programme de formation ARS et le registre de formation puisqu'ils ne sont pas disponibles sur le lieu de travail, je demande à Mme B de me faire parvenir ces documents.

- *Au moment de rédiger ce rapport, Mme G m'informe que la formation interne de l'employeur est nommée ''Formation sur l'approche relationnelle globale'' et dont le contenu est spécifique à la résidence, soit un contexte en milieu de vie. Tout comme pour la formation PDSB, l'employeur tente donner cette formation aux nouveaux employés le plus tôt possible dans le processus de formation afin de les outiller sur la/les technique(s) d'approche de la clientèle, l'importance de celle(s)-ci dans la relation d'aide et les aider à mieux comprendre la maladie.*

  D'ailleurs, elle me transmet par courriel le contenu de la formation et m'explique que la formation est d'une durée de 5h. Elle est principalement théorique, mais animé de manière très participative. Par la suite, ce sont qui sont mandatées pour évaluer l'application des principes sur le plancher à la résidence.

  Cependant, Mme G mentionne que tout comme pour la formation PDSB, certains employés ont déjà suivi la formation ARS, donc les besoins de formation sont priorisés pour les travailleurs ayant aucune formation ARS. Toutefois, une fois la formation donnée, si l'employeur constate que le travailleur présente encore des difficultés sur ce volet, on l'envoi suivre la formation ARS de l'ASSTSAS afin de l'outiller davantage.

  À la lumière des informations et documents recueillis, je constate qu'à ce jour, n'ont effectivement pas complété la formation ARS. Cette situation les expose à un risque d'agression et/ de violence au travail de la part des résidents puisqu'ils n'ont pas l'habileté et les connaissances requises pour personnaliser leur approche selon les besoins du client afin de l'assister de façon sécuritaire. ***(Dérogation #2)***

- **Tenue des lieux et ambiance thermique**

  D'abord, en ce qui concerne la problématique de débris de vitre au sol, Mme C affirme que cette situation est survenue durant le quart de travail de nuit et dès le lendemain, les débris étaient ramassés et la situation régulée avec En effet, la . Cependant, présente à ce moment n'a pas respecté le plan de soin et ne lui a pas permis d'aller voir , ce qui a généré de l'anxiété et de la colère chez le résident. C'est à cet instant qu'il a pris une chaise et l'a projetée dans une fenêtre, entraînant des débris de vitre au sol que a laissé ainsi pendant son quart de travail.

Selon Mme C elle n'a pas été informé au moment de l'événement, mais seulement le lendemain. À ce moment, le dégât a été nettoyé par , puis Mme C a rencontré la PAR et une mesure disciplinaire a été appliquée.

Finalement, Mme B affirme que tout comme pour un incident ou accident de travail, ce type d'événement est documenté afin d'apporter les mesures nécessaires tant auprès du personnel qu'auprès du résident dans ses plans de soins et de traitement, au besoin.

Ensuite, pour ce qui est du désinfectant à mains, les parties m'informent qu'un distributeur de désinfectant à mains est en place sur chaque étage de la résidence, près des portes d'accès de secours menant aux escaliers. Lors de la visite, je constate la présence de distributeurs et des salles de bains accessibles sont aussi disponibles sur chaque étage pour un lavage des mains complet.

Finalement, en ce qui concerne les variations de température dans la résidence, Mme B m'informe qu'avant juin 2019, la résidence était dans un autre établissement. Depuis cette date, elle a déménagé dans le présent établissement qui est neuf. Donc Mme C affirme que des difficultés ont été rencontrés avec le système de ventilation surtout sur le quart de travail de nuit où la température devenait très froide. Alors l'employeur a fait appel à une compagnie spécialisée (ProVentilair) qui est venue sur place les causes de ces variations de températures et ensuite faire les réparations nécessaires sur le système de ventilation. Ensuite, une formation a été donnée afin qu'ils aient les connaissances requises pour réguler les températures selon étage de la résidence. De ces faits, les problématiques sont réglées depuis plus d'un mois, soit vers la fin septembre 2019, et selon Mme C les températures sont maintenues entre 22ºC et 23ºC, également pour le confort des résidents qui ont plus souvent froids. Lors de mon passage, je constate que les températures indiquées sur les thermostats se situent entre 21.5ºC et 25ºC.

- À titre d'information, je partage aux parties ce que prévoit l'article 116 et 117 ainsi que l'annexe IV du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) sur la température minimale obligatoire :

  *« **116. Température**: Sous réserve des articles 117 et 118, dans tout local fermé, une température convenable doit être maintenue, compte tenu de la nature des travaux qui y sont exécutés ainsi que des conditions climatiques extérieures; si une telle température ne peut être raisonnablement maintenue, un endroit chauffé doit être mis à la disposition des travailleurs ».*

  *« **117. Poste de travail fixe**: Dans tout établissement, la température minimale prévue à l'annexe IV doit être maintenue à tout poste de travail fixe situé à l'intérieur d'un bâtiment, selon la nature du travail qui y est effectué, sauf si la destination des locaux,*

la nature d'un procédé ou la nature des produits traités exige une température plus froide et sauf dans le cas d'un poste de travail situé dans un véhicule automobile ou dans le cas de travaux d'entretien, d'inspection ou de réparation hors-atelier ».

ANNEXE IV
NORMES DE TEMPÉRATURE DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Nature du travail exécuté	Température minimale obligatoire
travail léger en position assise, notamment tout travail cérébral, travail de précision ou qui consiste à lire ou à écrire	20 °C
travail physique léger en position assise, notamment travail de couture avec machines électriques et travail sur petites machines-outils	19 °C
travail léger en position debout, notamment travail sur machine-outil	17 °C
travail moyen en position debout, notamment montage et ébarbage	16 °C
travail pénible en position debout, notamment forage et travail manuel avec outils lourds	12 °C

- **Travail sur le quart de nuit**

D'abord, en ce qui concerne le travail seul, Mme C affirme que sur tous les quarts de travail, il y a toujours présence d'au moins deux (2) PAR par étage dans la résidence. D'ailleurs, sur le quart de nuit, elle affirme qu'il y a deux (2) PAR par étage et deux (2) infirmière auxiliaire pour l'ensemble de la résidence. Aussi, l'employeur fournit des téléphones et des walki-talki aux employés, donc pour toute demande ou si l'employé a besoin d'aide, il peut demander de l'assistance. Lors de la visite, je discute avec Mme F qui confirme qu'il y a toujours un collègue disponible sur l'étage et s'il manque de personnel, les [redacted] viennent remplacer sur les étages, au besoin.

Ensuite, pour ce qui est du nombre de résidents par PAR, la résidence travaille en partenariat avec le CISSS et aucun ratio ne leur est imposé. Toutefois, Mme C mentionne que les ''ratios'' actuels de la résidence sont les suivants :

- ✓ Quart de jour : 8 résidents/PAR
- ✓ Quart de soir : 10-12 résidents/PAR
  (plus élevé, car moins de soins d'hygiène à donner aux résidents)
- ✓ Quart de nuit : 16 résidents/PAR
  (plus élevé, car seulement de la surveillance visuelle)

La A reconnaît que le nombre de résidents a augmenté rapidement en peu de temps pour atteindre actuellement sa pleine capacité (96 résidents). Donc si ce ratio n'a pas été respecté sur le quart de nuit, cela devait être une situation exceptionnelle, car Mme C affirme que s'il manque de personnel, on tente toujours de maintenir les ratios discutés. Par exemple, des PAR en surplus sur d'autres étages viennent en aide à l'étage dans le besoin, les [redacted] et la A peuvent rester sur place, au besoin, etc. Finalement, peu importe le quart de travail, selon les parties un PAR a toujours une (1) seule aile à sa charge sur l'étage, donc le maximum de résidents sous sa responsabilité est 16 et non 32.

- *Au moment de rédiger ce rapport, Mme G me confirme par courriel qu'aucun ratio n'est imposé par le CISSS. Cependant, l'employeur continue de se baser sur l'ancien guide de référence des résidences intermédiaires et maintient toutefois les ratios qui avaient jadis été établis. De plus, elle ajoute que si toutefois, la résidence vit une situation problématique, le CISSS peut décider d'augmenter le ratio en mettant sur place une intensification de service, c'est-à-dire, d'avoir une préposée supplémentaire attitré à un(e) résidente.*

Pour ce qui est des pauses et repas, j'informe les parties de l'article 171 du RSST :

*« **171. Période de repas**: Lorsque la durée du travail excède 5 heures, au moins 30 minutes d'arrêt doivent être accordées au travailleur pour lui permettre de prendre son repas. À moins d'une convention à l'effet contraire, cette période de repas doit débuter à l'intérieur d'une plage de 2 heures située dans le milieu de la période de travail du travailleur ».*

À ce sujet, Mme C et Mme B mentionnent que l'employeur respecte les exigences des Normes du Travail au sujet des pauses et repas, les travailleurs sont tenus de les prendre également. De plus, pour les employés travaillant sur le quart de nuit, l'employeur autorise qu'ils prennent leurs deux (2) pauses de 15 minutes en même temps que leur demi-heure de repas pour dormir.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4302132	4 novembre 2019	RAP1293354

RAPPORT D'INTERVENTION

Permanence des correctifs

J'informe Mme G que l'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers (ex : inspection, formation, supervision, etc). **(Dérogation #3)**

Il doit notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant ;

- Les formations obligatoires des PAR concernant, notamment, les PDSB et l'ARS
- Le protocole pour client agressif et les mesures d'urgence à suivre, incluant la procédure de suivi du gestionnaire lors d'incident lié à un patient agressif
- Les ''ratios'' résidents/PAR
- La température maintenue sur tous les quarts de travail

Conclusion

- Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

- Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.
- Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST
Tania CÔTÉ
Inspectrice Prévention-Inspection
Direction régionale Lanaudière
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, Joliette, (Québec), J6E 7X1
T : 450-753-2600, # / F : 450-753-3007 / C : tania.cote@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4302132	4 novembre 2019	RAP1293354

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9026-1595 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié. En ce sens que l'employeur doit former et entraîner tous les travailleurs concernés sur les principes de déplacements sécuritaires des bénéficaires (PDSB) afin de faire en sorte qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié ainsi qu'éviter le risque de développer des troubles musculosquelettiques (TMS).	2020-02-01	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié. En ce sens que l'employeur doit former et entraîner tous les travailleurs concernés sur l'approche relationnelle de soins (ASR) afin de faire en sorte qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié ainsi qu'éviter le risque de violence et agression au travail.	2020-02-01	Non commencée
3	LSST / 51(5) Afin d'assurer la permanence des correctifs, notamment ceux apportés dans le présent dossier, l'employeur doit mettre en place des moyens de contrôle permettant d'éliminer ou contrôler les risques en permanence et prévenir la matérialisation de blessures (ex : programme d'accueil, protocole clientèle agressive, inspection, supervision, etc.)	2020-02-15	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Lanaudière
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette (Québec) J6E 7N2
Téléc. : 450 753-3007

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
21 avril 2020 à 12:15 Sans visite	DPI4301319 DPI4301323	21 avril 2020	RAP1300942

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Centre l'Assomption (St-Léonard-d'Aston)

585, rue de la Station
Saint-Léonard-d'Aston (Québec) J0C 1M0

Représentant de l'employeur
Monsieur A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre l'Assomption (St-Léonard-d'Aston)

585, rue de la Station
Saint-Léonard-d'Aston (Québec) J0C 1M0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Trudel	90259

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable au risque d'agression et aux produits dangereux.

Suivi de l'intervention effectuée le 13 mars 2020 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes contactées

Madame B [redacted]

Madame C [redacted]

Déroulement de l'intervention

Mesdames B [redacted] et C [redacted] me transmettent par message téléphonique ou courriel, en date du 31 mars au 21 avril 2020, des informations additionnelles ainsi que les documents suivants :

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4301319 DPI4301323	21 avril 2020	RAP1300942

RAPPORT D'INTERVENTION

-Lettre réponse

-Politique

-Protocole comportement préjudiciable

-Registre SIMDUT

-Registre résidents agressifs

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Formation risque d'agression :

Madame B affirme que les travailleurs qui n'avaient pas été formés ont maintenant reçu la formation/information par sur le protocole en cas d'agression, comprenant également les techniques de pacification de crise.

Elle mentionne que tous les travailleurs ont reçu la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes.

L'employeur transmet un registre des travailleurs affirmant avoir reçu l'information sur le protocole le 27 mars 2020, ainsi que l'information sur le cartable de référence et son emplacement.

La démarche au document protocole comportement préjudiciable, comprend la transmission de l'avis de dépassement de l'offre de service, le cas échéant.

SIMDUT1 :

Le registre comprend travailleurs affirmant avoir pris connaissance des fiches, avoir reçu la formation du 7 au 18 avril 2020, sur l'utilisation des produits et connaitre l'emplacement des ÉPI requis. L'employeur confirme que ceci comprend tous les travailleurs concernés.

1 Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4301319 DPI4301323	21 avril 2020	RAP1300942

RAPPORT D'INTERVENTION

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec

Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre-Nord

Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1055, boulevard des Forges, Trois-Rivières, QC, G8Z 4J9

Téléphone : 800 668-6210 poste

Télécopieur : 819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mauricie-C.-Qc
1055, boulevard des Forges
Bureau 200
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
27 avril 2020 à 14:00 **Sans visite**	**DPI4295059**	**27 avril 2020**	**RAP1301674**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS de Chaudière-Appalaches

253, route 108
Beauceville (Québec) G5X 2Z3

Représentant de l'employeur
Monsieur Daniel Paré, PDG

Lieu de travail

Numéro :

CHSLD de Sainte-Claire

80, boulevard Bégin
Sainte-Claire (Québec) G0R 2V0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Anne Nadeau	65483

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 9 décembre 2019 afin de vérifier les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personne(s) contactée(s)

Mme Mélanie Bolduc, agente de gestion du personnel, Service santé et sécurité au travail

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4295059	27 avril 2020	RAP1301674

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Madame Bolduc me transmet par courriel, en date du 4 mars 2020, les documents suivants :

- Description du poste chef de service à l'hébergement;
- À quels risques sont exposés les employés du CISSS de Chaudière-Appalaches?;
- Offre de formation : interventions thérapeutiques lors de conduites agressives (I.T.C.A.);
- Liste de formation ITCA;
- Liste de risques et méthodes de contrôle.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Lors du suivi, je constate les correctifs suivants en regard à la dérogation 5 (voir aussi la section *Avis de correction* à la fin de ce rapport) :

Afin que perdure dans le temps la formation « Intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA) » mise en place pour assurer la sécurité des travailleurs, l'employeur a inclus à la « Liste de risques et méthodes de contrôle », sous l'identification du risque « risque d'agression physique et verbale » comme moyens de contrôle la formation ITCA.

Mme Bolduc m'informe que la formation des employés est une responsabilité du chef de service du CHSLD. Cela est inscrit dans la description du poste de chef de service hébergement.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4295059	27 avril 2020	RAP1301674

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

L'employeur a apporté les correctifs requis aux dérogations de l'*avis de correction*.

Je rappelle qu'en vertu de l'article 2 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, l'employeur et les travailleurs demeurent responsables de la gestion de la santé et de la sécurité dans leur milieu de travail.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Anne Nadeau, Inspectrice,
Service de la prévention-inspection de la Chaudière-Appalaches

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
835, rue de la Concorde, Lévis, QC, G6W 7P7
Tél : 1-800-668-4613, poste [redacted]
Fax : 418-839-1187
Courriel : anne.nadeau@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4295059	27 avril 2020	RAP1301674

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS de Chaudière-Appalaches

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	LSST / 51(5) PERMANENCE DES CORRECTIFS L'employeur ne s'assure pas d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et sécurité du travailleur. Notamment, l'employeur ne dispose pas de moyens pour assurer la permanence du correctif en regard à la formation ITCA, d'où un risque de lésion pour les travailleurs. - Observé le : 2019-12-09 (RAP1288557) - Délai expire le 2020-03-09	-	Effectuée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Chaudière-Appalaches
835, rue de la Concorde
Lévis (Québec) G6W 7P7
Téléc. : 418 839-1187

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 juin 2020 à 9:30	DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Représentant de l'employeur
Madame Myriam Tremblay

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'hébergement Georges-Hébert

2841, rue Faraday
Jonquière (Québec) G7S 5C8

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Dave Létourneau	55250

Observations

Objet de l'intervention

Traiter l'objet d'une plainte reçue à la CNESST concernant un bénéficiaire qui présenterait des risques d'agression et de manifestation de violence à l'égard du personnel soignant.

Personnes rencontrées

Madame Caroline Boily, gestionnaire par intérim
Monsieur Pierre-Luc Tremblay, gestionnaire par intérim
Monsieur A [redacted] FIQ
Monsieur B [redacted] APTS
Monsieur Gaétan Coudé, technicien en hygiène du travail

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Le CHSLD Georges-Hébert est inclus dans le secteur d'activité (30)-Services médicaux et sociaux. Le centre emploie une centaine de travailleurs syndiqués de différents corps de métier (Ex. : infirmiers, infirmiers aux préposés, hygiène et salubrité, alimentaire, etc.). Il y a trois quarts de travail et trois syndicats (FIQ, APTS et CSN). Il n'y a pas de programme de prévention, de représentant à la prévention et de comité de santé et de sécurité (CSS).

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre d'abord les parties dans une salle de réunion de l'établissement et je leur explique l'objet de mon intervention :

1) Inspection spécifique à l'établissement pour vérifier les mesures appliquées pour contrôler les risques d'agression dans la plainte ;
2) Si nécessaire, m'assurer que l'employeur apporte les correctifs requis ;
3) M'assurer des mesures relativement à la permanence des correctifs concernant les éléments mentionnés dans la plainte.

Par la suite, je me rends dans l'aile où se trouve la chambre du résident 'X' concerné en compagnie de Mme Boily. À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier lui est livré. Le 18 juin 2020 vers 10 :00, je discute au téléphone avec Mme Boily afin de notamment lui faire un commentaire relativement au guide de soins remis lors de ma présence physique sur les lieux.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

RAPPORT D'INTERVENTION

Description des observations et des informations recueillies

Objet de la plainte

Au moment de mon intervention, les [redacted] m'informent que l'objet de la plainte est toujours pertinent. En somme, les parties m'affirment que le cas du résident 'X' est toujours problématique, et ce, depuis son arrivée au centre, [redacted] Le résident 'X' manifeste de la violence physique et verbale à l'égard de différents corps de métier dans différents lieux, par exemple : les travailleurs du secteur alimentaire, les travailleurs du secteur de l'hygiène et de la salubrité, infirmiers, infirmiers aux préposés, physiothérapeute, etc. Concrètement, l'employeur me rapporte les événements suivants :

1) [redacted] le patient aurait pris à la gorge [redacted] et aurait agressé physiquement un [redacted] de Garda ;
2) [redacted] le patient aurait tenté de frapper un [redacted] et il aurait tenté de prendre [redacted] à la gorge ;
3) [redacted] aucune autre agression physique n'aurait eu lieu. Cependant, le patient demeure violent verbalement et agité physiquement.

Mesures prises et version de l'employeur

Selon l'employeur, qui est bien au fait de la situation, la prise de médication sous ordonnance (pour le traitement régulier de sa condition) par le résident 'X' enlèverait les risques de manifestations de violence chez ce dernier. Cependant, le résident en question ne prend pas sa médication et l'employeur n'a actuellement aucun moyen pour remédier à la situation.

Au moment de mon intervention, voici essentiellement les mesures correctives mises en place par l'employeur :

1) Il a réaffecté un [redacted] depuis 16 h le vendredi 12 juin 2020 sur les 3 quarts de travail. Lors de mon intervention, je constate la présence d'un [redacted] à côté de la porte de la chambre ;

2) Il aurait donné à toute personne ayant à interagir avec le résident 'X' la formation *Approche adaptée à la personne âgée* (AAPA) jeudi le 11 et vendredi 12 juin 2020. Lors de l'intervention, l'employeur n'est pas en mesure de me démontrer que tous les

travailleurs concernés ont effectivement été formés. **Une dérogation est émise (1).** Concernant le contenu de l'AAPA, l'employeur devra me démontrer qu'il s'agit d'une formation pour effectivement prévenir les risques d'une manifestation de violence. Pour ce faire, l'employeur s'engage à me faire parvenir le plan de cours dans les meilleurs délais. **Une dérogation est émise (2).**

3) L'employeur a refait le guide de soins relativement à ce patient. L'employeur m'en remet une copie lors de mon intervention. Le 18 juin 2020, je fais part à Mme Boily de quelques-unes de mes observations sur le protocole écrit qui manque de précisions à certains égards. Par exemple :

   a. Pourquoi y est-il indiqué que ce n'est pas un patient agressif ?
   b. Que veut dire l'expression *ne pas confronter* ?
   c. Comment sortir le bénéficiaire de la chambre ?
   d. Que veut dire l'expression *se sentir en danger* ?
   e. À qui faut-il demander de l'aide ?
   f. À quoi fait-on référence exactement dans l'expression *agressif* ?

Autres constatations

Lorsque je questionne l'employeur sur les procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler les situations et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation, celui-ci fait référence à une procédure écrite *code blanc* déjà existante. Selon les explications de l'employeur, cette procédure sollicite une équipe d'intervention d'un hôpital voisin. L'employeur n'est pas en mesure de m'informer sur les délais d'intervention lors de l'application de la procédure.

En ce qui concerne le fait de limiter, autant que possible, l'impact d'un acte de violence sur la santé psychologique du travailleur victime ou témoin, l'employeur m'informe que les employés ont notamment accès à un programme d'aide aux employés (PAE) et que des retours post-événement sont faits. À propos de cette dernière mesure, Mme Boily m'informe que l'exercice n'est pas fait de façon systématique et qu'il n'est pas défini de façon écrite, claire et structurée.

Obligations de l'employeur et risque de violence et d'agression par la clientèle

Sur place, je reviens auprès des parties au sujet d'obligations de l'employeur. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects reliés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont le risque de violence et d'agression par la clientèle. Lorsque cela n'est pas possible, il faut alors chercher à diminuer et à contrôler les risques. D'ailleurs, les principaux articles généraux de la LSST qui énoncent les obligations de l'employeur sont les articles 51, 58, 60 et 62 de la section II du chapitre III.

Selon les données de la CNESST (2012 à 2015), pour tous les secteurs d'activités, les lésions acceptées attribuables à la violence au travail sont de 8,9 % avec une tendance à la hausse. Les lésions sont psychiques ou encore physiques.

J'explique à l'employeur les principes de l'approche préventive intégrée qui traite des mesures et des moyens de prévention pour les risques de violence :

1) **Primaire (avant) :** Il s'agit de prévenir ou de diminuer à la source la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Parmi les moyens de prévention : formation et information du personnel, aménagement adéquat des lieux de travail, organisation du travail, etc.

   À la suite des comportements perturbateurs et agressifs du résident 'X', je conviens avec l'employeur des éléments suivants afin de contrôler et prévenir les risques d'agression :

   L'élaboration d'une procédure complète pour les travailleurs concernés par le résident 'X' sur la prévention des risques d'agression spécifique au résident en question. **Une dérogation est émise (3).** De plus, les travailleurs devront être formés à cet effet visant à développer les habiletés et les modes d'intervention pour assurer leur sécurité et celle des autres en situation d'agressivité par le résident 'X'. **Une dérogation est émise (4).**

2) **Secondaire (pendant)** : Il s'agit de prévoir et d'énoncer des consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Parmi les moyens de prévention : procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation (ex. : code blanc), moyens de communication d'urgence (ex. : bouton panique), procédures d'interventions spécifiques, etc.

À la suite des comportements perturbateurs et agressifs du résident 'X' et comme j'ai des doutes quant à l'efficacité des mesures actuellement prévues par l'employeur et que le guide de soins manque de spécifications à ce sujet, je fais les demandes suivantes à l'employeur :

Élaborer et mettre en place un protocole d'intervention lors d'une désorganisation comportementale du résident 'X' (les comportements à adopter et les limites acceptables, la surveillance, les mesures de contention, etc.). **Une dérogation est émise (5).** De plus, les travailleurs devront être formés à cet effet. **Une dérogation est émise (6).** Je demande qu'il y ait également un mécanisme écrit relativement à la mise à jour, au besoin, de ce protocole. **Une dérogation est émise (7).**

3) **Après (tertiaire) :** Il s'agit de limiter autant que possible l'impact d'un acte de violence sur la santé psychologique du travailleur victime ou témoin. Parmi les moyens de prévention : soutien immédiat à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence, aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent (ex. : PAE), mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation à la suite de l'événement (ex : débreffage à chaud, retour post-événement, etc.).

Je fais les demandes suivantes à l'employeur :

Prévoir un mécanisme écrit, clair et structuré pour offrir un soutien immédiat et systématique à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. **Une dérogation est émise (8).** De plus, les travailleurs devront être formés à cet effet. **Une dérogation est émise (9).**

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

RAPPORT D'INTERVENTION

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Une copie de l'avis de correction doit être affichée à la vue des travailleurs, en vertu de l'article 183 et 186 de la LSST.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-St-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(14) L'employeur doit collaborer avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements et lui fournir tous les renseignements nécessaires. À cet effet, l'employeur doit fournir une copie d'un document ou autre moyen démontrant que les travailleurs concernés par le résident X ont recu la formation AAPA (référence au rapport).	2020-06-21	Non commencée
2	LSST / 51(14) L'employeur doit collaborer avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements et lui fournir tous les renseignements nécessaires. À cet effet, l'employeur doit fournir une copie du plan de la formation AAPA (référence au rapport).	2020-06-21	Non commencée
3	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce que la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement a la prévention qu'un acte violent puisse survenir est incomplète. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, le travailleur n'est pas en mesure de reconnaitre les signes précurseurs d'un manifestation de violence ou encore les limites acceptables chez le résident X.	2020-07-01	Non commencée
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement a la prévention qu'un acte violent puisse survenir. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple,le travailleur n'est pas en mesure de reconnaitre les signes précurseurs d'un manifestation de violence ou encore les limites acceptables chez le résident X.	2020-07-01	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce que la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale est incomplète. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, les délais d'intervention sont trop longs ou encore le rôle des intervenants n'est pas statué.	2020-07-01	Non commencée
6	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, les délais d'intervention sont trop longs ou encore le rôle des intervenants n'est pas statué.	2020-07-01	Non commencée
7	LSST / 51(5) L'employeur n'a pas mis en place les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il doit y avoir un processus de contrôle écrit de la procédure de travail sécuritaire concernant la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place parce que le travailleur ne respecte pas les modalités de renfort définis dans la procédure.	2020-08-05	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	30 juin 2020	RAP1307510

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
8	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'a pas de procédure écrite, claire et structurée afin d'offrir un soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement,	2020-08-05	Non commencée
9	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite pour le soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement,	2020-08-05	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
10 juillet 2020 à 10:30	DPI4310597	22 juillet 2020	RAP1310577

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Représentant de l'employeur
Madame Myriam Tremblay

Lieu de travail

Numéro :

Centre d'hébergement Georges-Hébert

2841, rue Faraday
Jonquière (Québec) G7S 5C8

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Dave Létourneau	55250

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de faire le suivi des avis de correction actifs au dossier.

Personnes rencontrées

Madame Annie Larouche, chef de service
Madame Catherine Maltais-Moreault, AIC
Monsieur Christian Dallaire, coordonnateur clinique
Monsieur Gaétan Coudé, technicien en hygiène du travail

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	22 juillet 2020	RAP1310577

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame A APTS

Madame B FIQ

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties dans une salle de réunion de l'établissement. À la fin, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est effectué aux parties. Depuis ma dernière intervention, j'ai reçu par courriel les documents suivants :

1) Le 22 juin 2020 : la liste des gens formés AAPA au une copie du guide de soins du résident 'X', le contenu de la formation AAPA et un plan d'intervention spécifique au résident 'X'
2) Le 30 juin 2020 : les directives Code Blanc et un tableau résumant les comportements attendus du travailleur pour prévenir les manifestations de violence ;
3) Le 3 juillet : un document word dans lequel se trouvent les réponses a chacun des avis de correction émis ;

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur me confirme avoir reçu une copie du rapport de la dernière intervention (RAP1307510).

Formation *Approche adaptée à la personne âgée* (AAPA)

L'employeur m'a fait parvenir la liste des travailleurs formés AAPA. **La dérogation 1 est corrigée.** L'employeur m'a fait parvenir le contenu du programme AAPA. **La dérogation 2 est corrigée.**

Je fais le commentaire à l'employeur que le contenu de la formation AAPA ne correspond pas en tous points à la formation *Approche relationnelle de soins* de l'ASSTSAS. En effet, la formation AAPA revêt un caractère qui est davantage clinique. Cependant, je suis d'avis que son contenu et sa mise en application peuvent permettre au travailleur de prévenir les manifestations de violence.

Je constate qu'il y a actuellement une faible proportion des travailleurs potentiellement en contact avec le résident 'X' qui ont la formation AAPA. **Une dérogation est émise (10).** Devant notamment les difficultés à avoir des formateurs, l'employeur me propose de diffuser à ses travailleurs une version condensée de l'AAPA. Après consultation du contenu le 21 juillet 2020, j'accepte cette mesure. **À plus long terme, il s'engage à diffuser le contenu complet de la formation AAPA aux travailleurs concernés. À cet effet, l'employeur compte me remettre un plan d'action.**

Primaire (avant)

Je constate que l'employeur a élaboré une procédure spécifique au résident X. **La dérogation 3 est corrigée.** Cependant, il n'est pas en mesure de me confirmer et démontrer lors de l'intervention qui sont les travailleurs qui ont été formés par rapport à la procédure et quand l'ont-ils été. **Un deuxième délai est accordé à la dérogation 4.**

Secondaire (pendant)

J'avise l'employeur que j'ai toujours des questionnements quant aux mesures qui m'ont été présentées. En effet, je fais notamment les commentaires suivants auprès de l'employeur :

1) D'un côté il y a la consigne, qu'au besoin, les travailleurs peuvent se mettre en sécurité dans le poste de garde des infirmières pendant la mise en application du Code blanc et de l'autre l'agent de sécurité peut intervenir physiquement et faire des contentions.
2) À quel moment doit-on déclencher le Code blanc ?
3) L'agent de sécurité intervient-il seul ? Si c'est le cas, cela est contraire aux règles de l'art.
4) Quelles connaissances l'agent de sécurité a-t-il pour que l'intervention se déroule selon les règles de l'art ?
5) Il n'y a toujours pas de mécanisme écrit relativement à la mise à jour de ce protocole.

Je demande à l'employeur d'apporter les modifications nécessaires, ce qu'il s'engage à faire. Je tiens à lui préciser qu'il peut notamment solliciter du support auprès de l'ASSTSAS. **Des deuxièmes délais sont émis à l'employeur afin qu'il apporte les correctifs aux avis de correction 5 et 6. La dérogation 7 est en cours.**

Après (tertiaire)

L'employeur me remet la procédure de déclaration d'enquête et d'analyse des événements accidentels avec le formulaire s'y rattachant. **La dérogation 8 est corrigée.** Cependant, l'employeur devra me confirmer et démontrer que les travailleurs ont été formés à la procédure afin que je puisse considérer l'avis de correction 9 corrigé. **La dérogation 9 est en cours.**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont toujours actives au dossier. Une nouvelle dérogation est émise.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	22 juillet 2020	RAP1310577

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-Saint-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	22 juillet 2020	RAP1310577

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(14) L'employeur doit collaborer avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements et lui fournir tous les renseignements nécessaires. À cet effet, l'employeur doit fournir une copie d'un document ou autre moyen démontrant que les travailleurs concernés par le résident X ont recu la formation AAPA (référence au rapport). - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-06-21	-	Effectuée
2	LSST / 51(14) L'employeur doit collaborer avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements et lui fournir tous les renseignements nécessaires. À cet effet, l'employeur doit fournir une copie du plan de la formation AAPA (référence au rapport). - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-06-21	-	Effectuée
3	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce que la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement a la prévention qu'un acte violent puisse survenir est incomplète. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, le travailleur n'est pas en mesure de reconnaitre les signes précurseurs d'un manifestation de violence ou encore les limites acceptables chez le résident X. - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-07-01	-	Effectuée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	22 juillet 2020	RAP1310577

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement a la prévention qu'un acte violent puisse survenir. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple,le travailleur n'est pas en mesure de reconnaitre les signes précurseurs d'un manifestation de violence ou encore les limites acceptables chez le résident X. - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-07-01	2020-07-15	En cours
5	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce que la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale est incomplète. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, les délais d'intervention sont trop longs ou encore le rôle des intervenants n'est pas statué. - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-07-01	2020-07-25	En cours

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	22 juillet 2020	RAP1310577

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
6	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, les délais d'intervention sont trop longs ou encore le rôle des intervenants n'est pas statué. - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-07-01	2020-07-25	En cours
7	LSST / 51(5) L'employeur n'a pas mis en place les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il doit y avoir un processus de contrôle écrit de la procédure de travail sécuritaire concernant la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place parce que le travailleur ne respecte pas les modalités de renfort définis dans la procédure. - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-08-05	2020-08-05	En cours

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	22 juillet 2020	RAP1310577

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
8	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'a pas de procédure écrite, claire et structurée afin d'offrir un soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement, - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-08-05	-	Effectuée
9	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite pour le soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement, - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-08-05	2020-08-05	-
10	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir auprès du résident X a la prévention des manifestations de violence (Ex :AAPA écourtée). Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que l'approche ou encore les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art.	2020-08-09	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
17 août 2020 à 13:30	DPI4310597	20 août 2020	RAP1315975

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Représentant de l'employeur
Madame Myriam Tremblay

Lieu de travail

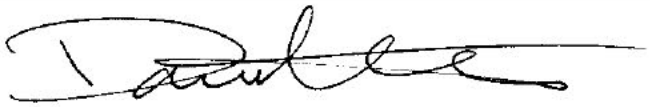
Numéro :

Centre d'hébergement Georges-Hébert

2841, rue Faraday
Jonquière (Québec) G7S 5C8

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de faire le suivi des avis de correction actifs au dossier.

Personnes rencontrées

Monsieur Christian Dallaire, coordonnateur technique
Madame Caroline Boily, gestionnaire par intérim
Madame Maryline Cyr, assistante infirmière-chef (AIC)

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	20 août 2020	RAP1315975

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties dans une salle de réunion de l'établissement et leur explique le but de mon intervention.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur me confirme avoir reçu une copie du rapport de la dernière intervention (RAP1310577).

On m'avise que le résident X est décédé [redacted] Par conséquent, **je considère que les avis de correction 4, 5, 6, 7 et 10 sont sans suite.**

Après (tertiaire)

Mme Boily s'engage à continuer à former tous les gestionnaires et travailleurs à la procédure de déclaration d'enquête et d'analyse des événements accidentels pour finaliser le processus dès la fin de cette semaine. **Je considère l'avis de correction 9 corrigé.**

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	20 août 2020	RAP1315975

RAPPORT D'INTERVENTION

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

J'encourage l'employeur à se servir des mécanismes en place comme le programme de prévention, les séances d'information ou de formation, les listes d'inspection, la supervision, etc. afin de poursuivre ses efforts en santé et en sécurité du travail.

Je ferme le dossier.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	20 août 2020	RAP1315975

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-Saint-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	20 août 2020	RAP1315975

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement a la prévention qu'un acte violent puisse survenir. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple,le travailleur n'est pas en mesure de reconnaitre les signes précurseurs d'un manifestation de violence ou encore les limites acceptables chez le résident X. - Suivi le : 2020-07-10 (RAP1310577) - Délai expire le 2020-07-15 - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-07-01	-	Sans suite
5	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce que la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale est incomplète. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, les délais d'intervention sont trop longs ou encore le rôle des intervenants n'est pas statué. - Suivi le : 2020-07-10 (RAP1310577) - Délai expire le 2020-07-25 - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-07-01	-	Sans suite

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	20 août 2020	RAP1315975

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
6	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Il y a danger d'une lésion psychique ou physique pour le travailleur si, par exemple, les délais d'intervention sont trop longs ou encore le rôle des intervenants n'est pas statué. - Suivi le : 2020-07-10 (RAP1310577) - Délai expire le 2020-07-25 - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-07-01	-	Sans suite
7	LSST / 51(5) L'employeur n'a pas mis en place les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il doit y avoir un processus de contrôle écrit de la procédure de travail sécuritaire concernant la procédure de travail écrite spécifique au résident X relativement aux consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place parce que le travailleur ne respecte pas les modalités de renfort définis dans la procédure. - Suivi le : 2020-07-10 (RAP1310577) - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-08-05	-	Sans suite

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4310597	20 août 2020	RAP1315975

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
9	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite pour le soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement, - Suivi le : 2020-07-10 (RAP1310577) - Observé le : 2020-06-16 (RAP1307510) - Délai expire le 2020-08-05	-	Effectuée
10	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir auprès du résident X a la prévention des manifestations de violence (Ex :AAPA écourtée). Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que l'approche ou encore les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art. - Observé le : 2020-07-10 (RAP1310577) - Délai expire le 2020-08-09	-	Sans suite

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
27 août 2020 à 10:00 Sans visite	DPI4315736 DPI4315839	8 septembre 2020	RAP1316672

Destinataire

Numéro d'employeur : ENL88758322

CISSS de Laval

1515, boulevard Chomedey, bureau N-224
Laval (Québec) H7V 3Y7

Représentant de l'employeur
Monsieur Philippe Lavergne

Lieu de travail

Numéro : ETA610291585

Hôpital de Cité-de-la-Santé

1755, boul. René-Laennec, bureau 1.44
Laval (Québec) H7M 3L9

Inspecteurs

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Rosie Touma	88887
Aussi présents :	Caroline Monette	62671

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable au contrôle des risques d'agression pour les travailleurs à l'urgence et au débordement de la clientèle dans les corridors de l'urgence.

Personnes rencontrées

Monsieur Sébastien Rocheleau, directeur adjoint (Cité de la santé)

Madame Annie Lafrenière, chef de service urgence (Cité de la santé)

Madame Amélie Sauvé, chef de service prévention, santé et mieux-être (CISSSL)

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4315736 DPI4315839	8 septembre 2020	RAP1316672

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur Hedi Abdellaoui, préventionniste au service prévention, santé et mieux-être DRHCAJ (CISSSL)

Monsieur Déreck Cyr, vice-président et responsable SST (SIIIAL-CSQ)

Monsieur Francis Gilbert, conseiller en relations du travail (SIIIAL-CSQ)

Madame Marjolaine Aubé, présidente (CSN)

Présentation du lieu de travail

L'hôpital de la Cité-de-la-Santé est un centre hospitalier public, qui est administré par le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSSL). L'établissement fait partie du secteur d'activité (30) - Services médicaux et sociaux. Les travailleurs sont syndiqués. En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail, celle-ci est établie sur des structures formelles telles que le CPSST, le programme de prévention et des ressources humaines et matérielles mises à disposition par le CISSSL.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Le 27 août 2020, à 10 h, une rencontre paritaire est organisée via l'application Teams avec les personnes susmentionnées afin de recueillir des informations reliées aux éléments de plaintes auprès des représentants des travailleurs et des représentants de l'employeur.

Monsieur Déreck Cyr, représentant des travailleurs, nous transmet des informations complémentaires par courriels, il s'agit :

- Du plan de surcapacité de l'urgence;
- Des photos de civières installées dans différents couloirs de circulation ;
- 2 déclarations d'accident;
- Du tableau de compilation du nombre de codes blancs par secteur;
- Du tableau des activités de sensibilisation et de formation en prévention et gestion des comportements violents.

Par la suite, M. Hedi Abdellaoui, représentant de l'employeur, nous transmet par courriel, le plan d'aménagement à l'urgence ainsi qu'une liste des différentes actions qui seront prises et celles déjà mises en place pour s'assurer de la sécurité de tous à l'urgence

Finalement, nous communiquons par téléphone avec les représentants des deux parties pour leur faire un récapitulatif de l'intervention et discuter des délais pour la réalisation des correctifs.

Description des observations et informations recueillies

Contrôle des risques d'agression pour les travailleurs à l'urgence

Nous sommes informées, par les syndicats, qu'il y a eu trois agressions physiques, depuis peu de temps, de la part de patients contre des travailleurs. M. Déreck Cyr et Mme Marjolaine Aubé nous mentionnent que les mesures mises en place par l'employeur ne permettent pas de contrôler adéquatement les risques d'agression physique. Avec les personnes rencontrées, nous discutons de la situation. L'employeur s'engage à s'informer sur la possibilité de revoir certains éléments pour améliorer le contrôle des risques d'agression de tous à l'urgence.

Différents éléments sont déjà en place et des actions seront prises par l'employeur pour contrôler le risque d'agression. En voici un résumé :

- Lors d'un code blanc, l'appel peut se faire à l'aide de boutons paniques. M. Cyr nous informe qu'il n'y a plus de bouton panique à la psychiatrie de l'urgence. L'employeur nous informe qu'il y a quelques boutons paniques, mais pas pour tous les travailleurs. Des boutons paniques supplémentaires sont commandés. **La dérogation no 1 est émise-DPI4315736.**
- Pour réduire le risque de perdre les boutons paniques à l'urgence, le tableau indicateur et le fonctionnement des échanges des boutons paniques entre les quarts de travail seront révisés;
- Pour améliorer le temps de réponse de l'équipe code blanc, le processus sera réévalué et des correctifs seront apportés;
- L'employeur poursuit la formation Omega pour les travailleurs de l'urgence (infirmier(e)s et préposé(e)s aux bénéficiaires);
- Des affiches seront apposées derrière les triages pour rappeler aux travailleurs qu'il ne doit pas avoir d'usager installé à cet endroit;
- Mise en place de deux agents de sécurité à l'urgence (jour-soir-nuit) et un troisième qui sera prêt à intervenir avec les deux autres, en cas d'un usager ayant un comportement violent ou agressif. **La dérogation no 2 est émise-DPI4315736.**
- Les rencontres paritaires se poursuivent;
- Une demande paritaire de conseil et d'assistance technique dans l'évaluation du type de clientèle présentant un risque potentiel d'agressivité a été soumise à l'ASSTAS, le 26 juin 2019, afin d'effectuer un état de situation visant à revoir l'approche globale (aménagement du lieu, organisation de travail, etc.) dans son ensemble. Cette demande vise à :
    - Harmoniser les pratiques entre l'unité Psy et l'Urgence en lien avec les clients de la santé mentale;

- Faire une évaluation globale de l'aménagement sécuritaire du milieu de travail;
- Revoir le processus d'accueil des patients de santé mentale qui arrivent à l'Urgence;
- Revoir le processus de surveillance du client en garde en établissement vs client en garde préventive;
- Étudier la viabilité d'introduire des agents d'intervention au sein des équipes de travail;
- Évaluer la sécurité des employés lors du transport du client hors de l'Urgence.

Débordement de la clientèle dans les corridors de l'urgence

Description de la problématique :

Les représentants des travailleurs dénoncent le non-respect du plan de surcapacité de l'urgence. Les dénonciations portent sur l'engorgement de la zone d'impact située à l'urgence survenu le lundi 24 août. Les représentants des travailleurs déclarent que 7 patients ont été installés dans les corridors à l'urgence, dont deux patients qui souffrent des symptômes associés à la Covid-19, d'où un risque de propagation de la Covid-19.

Les représentants des travailleurs estiment que le plan d'utilisation de la capacité n'a pas été complètement respecté. Ils déclarent que le débordement du Bloc B était fermé le matin des événements et que le code 33 n'a pas été lancé tel que prévoit le plan.

Position de l'employeur :

M. Rocheleau et Mme Lafrenière nous informent que le lundi 24 août l'urgence a connu une importante affluence due à un nombre d'inscriptions très élevé en un court laps de temps.

L'employeur nous informe que le plan d'utilisation de la capacité a été majoritairement appliqué et plusieurs mesures ont été mises en place afin d'assurer un dégagement de voies de circulation dans les corridors. L'employeur nous informe que le débordement du Bloc B était ouvert dès 16h00. D'ailleurs, l'employeur prévoit ouvrir le débordement du Bloc B tous les lundis matin afin d'éviter un débordement à l'urgence.

D'autre part, l'employeur nous informe que le code 33 doit être lancé le matin. En effet, les médecins sont contactés à 9h00 pour faire le tour de leurs patients et donner congé au besoin afin d'assurer une meilleure gestion de lits. L'employeur allègue qu'il n'était pas nécessaire de lancer le code 33 ce matin, car le débordement était de niveau 1, or le plan prévoit une action lorsque le débordement est de niveau 3.

L'employeur admet que des patients ont été installés dans le corridor principal près du quai de l'urgence pour une courte période de temps, ces patients étaient en fauteuil roulant et

attendaient d'obtenir un électrocardiogramme.

D'autres patients ont été installés dans le corridor à l'urgence en attendant leur transfert, ce qui respecte le plan d'aménagement de l'urgence qui a été développé de façon paritaire avec le syndicat. Ce plan prévoit des espaces spécifiques où les patients sur civières peuvent être placés en cas de débordement. Les espaces sont délimités par un repère physique au sol, ce qui ne gêne pas la circulation.

En ce qui concerne le risque de propagation de la Covid-19, l'employeur nous informe que tout le personnel a accès aux équipements de protection individuelle (ÉPI) permettant de se protéger, tels les blouses, les gants, les masques, les visières, etc. Il nous confirme également que les travailleurs utilisent ses EPI. De plus, lorsqu'un patient ressent des symptômes associés à la Covid-19, il doit porter un masque.

Diagnostic :

1. Le risque de congestion de la voie de circulation du corridor principal :
L'installation des civières et des patients en fauteuil roulant dans le corridor principal près du quai de l'urgence provoque une congestion de la circulation qui comporte des risques de collision. Ces patients se trouvaient à proximité du quai où débarquent les ambulanciers avec des patients sur civière, ces lieux sont caractérisés par une importante circulation dans les deux sens. Donc, ces faits ne respectent pas l'engagement pris par l'employeur dans le cadre du dossier DPI423316 de libérer complètement le voisinage du corridor principal permettant une circulation dans les deux sens.

2. Le risque de propagation de la Covid-19 :
Le fait d'installer des patients ayant des symptômes associés à la Covid-19 dans les corridors expose les travailleurs à un risque de contracter la Covid-19. En revanche, le personnel a accès et utilise les équipements de protection individuelle requis (blouses, gants, masques de procédure et visières), ceci permet aux travailleurs de se protéger et de réduire le risque de contamination à la Covid-19.

Le plan d'utilisation de la capacité demeure efficace et adapté aux différents niveaux d'alerte afin de prévenir l'engorgement du corridor principal situé près du quai de l'urgence. Toutefois, nous estimons que celui-ci devrait être révisé pour mettre en place des mesures qui puissent assumer l'application du plan, surtout lors des situations exceptionnelles. De plus, nous attirons l'attention de l'employeur sur le fait que le plan a été fait avant la pandémie. Donc, nous recommandons à l'employeur de revoir le plan afin de limiter le risque de propagation de la Covid-19.

Conformément à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), article 51 (5 °), l'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. Il doit assurer une circulation fluide et sécuritaire dans les corridors à l'urgence, notamment le corridor principal.

Plus spécifiquement, l'employeur doit s'assurer de la permanence des mesures mises en place relativement au dégagement des corridors de l'urgence, notamment le corridor principal situé près du quai de l'urgence. **La dérogation no 1 est émise-DPI4315839.**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles :

De multiples publications peuvent être téléchargées sans frais sur les sites Internet de la CNESST et des associations sectorielles paritaires [ASP]. Elles sont accessibles à partir de :

- [CNESST] : ***www.cnesst.qc.ca***
- [ASP] : ***www.préventionenligne.com***
- [ASSTSAS] : ***www.asstsas.qc.ca***

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4315736 DPI4315839	8 septembre 2020	RAP1316672

RAPPORT D'INTERVENTION

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Caroline Monette, ing.
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Laval
Direction de la prévention-inspection – Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1700 boul. Laval, Laval, QC, H7S 2G6
Tél : 450 967-3200 poste : 3249
Fax : 450 629-0147
Courriel : caroline.monette@cnesst.gouv.qc.ca

Rosie Touma
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Laval
Direction de la prévention-inspection – Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1700 boul. Laval, Laval, QC, H7S 2G6
Tél : 450 967-3200 poste 2971
Fax : 450 629-0147
Courriel : rosie.touma@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4315736	8 septembre 2020	RAP1316672

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CISSS de Laval	ENL88758322

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer un risque pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de boutons paniques pour tous les travailleurs afin d'appeler rapidement l'équipe code blanc en cas d'agression exposant les travailleurs à un risque d'agression de la part d'un usager.	2020-10-04	Non commencée
2	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de moyen mis en place pour contrôler le risque d'agression à l'urgence, ce qui peut causer des blessures diverses à un travailleur.	-	Effectuée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4315839	8 septembre 2020	RAP1316672

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CISSS de Laval	ENL88758322

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne le dégagement des voies de circulation et des passages dans le corridor principal situé près du quai de l'urgence, notamment lors d'une forte affluence.	2020-10-04	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Laval
1700, boulevard Laval
Laval (Québec) H7S 2G6
Téléc. : 450 629-0147

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
2 septembre 2020 à 9:15 Sans visite	DPI4316324	9 septembre 2020	RAP1317783

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Résidence coeur vie St-Jérôme inc

325, rue Barrette
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 0J8

Représentant de l'employeur
A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Résidence coeur vie St-Jérôme inc

325, rue Barrette
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 0J8

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Stéphany Beaudry	06134

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques d'agressions.

Personnes contactées

B [redacted]

C [redacted]

D [redacted]

E [redacted]

M. William Régimbald, policier ville de St-Jérôme

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316324	9 septembre 2020	RAP1317783

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Je contacte B et C et D afin de m'assurer des mesures préventives concernant les risques d'agressions de la part d'un résident

Après avoir échangé avec les personnes ci-haut mentionnées, je contacte B et D pour leur faire part de mes constatations.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Présentation du milieu :

L'établissement héberge environ 52 résidents sur deux étages. Le rez-de-chaussée est réservé pour les résidents semi-autonomes, le premier étage héberge les résidents avec perte cognitive ou démence. L'établissement fait partie d'un regroupement de résidences.

L'établissement emploie environ 23 travailleurs non syndiqués, dont des préposés aux bénéficiaires (PAB) et des infirmières auxiliaires. Il n'y a pas de comité santé sécurité.

Les PAB sont embauchées avec une formation de base ou une équivalence. Une première journée d'accueil est prévue avec les ressources humaines, l'administratif est survolé, les règles de fonctionnement et la visite des lieux également. Ensuite la PAB est jumelée à une PAB d'expérience qui parraine les premiers jours de travail.

L'employeur ne fournit pas de formation spécifique aux risques de violence ou d'agressions pour les PAB de cet établissement. Cependant y travaillant, ont reçu la formation SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées) dans lequel on mentionne les troubles d'Alzheimer ou de type cognitifs.

D'autres travailleurs ont reçu la formation SCPD (Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence) dans le cadre d'autres fonctions et au moins un de ces travailleurs formés est en tout temps sur .

L'employeur me mentionne que, anciennement et présentement, les résidents de cet établissement ne sont pas agressifs ou ne se désorganisent pas avec des comportements qui exigeraient une formation d'approche.

Situation d'agressions :

Cependant, un résident [redacted] se désorganise et démontre des épisodes d'agressions verbales crues sur une base journalière, la partie employeur et la partie travailleur sont d'accord sur ces faits. [redacted] lors des désorganisations il peut cracher ou lancer des objets au sol/murs.

On me mentionne que l'agressivité du résident s'est amplifiée dû au contexte de la COVID-19. [redacted] a porté plainte à la police de St-Jérôme [redacted] suite à des menaces et des crachats de la part du résident. Une décision de la cour, en échange de la promesse de comparaître, mentionne que le résident ne doit pas tenter de communiquer de quelque manière que ce soit avec [redacted]. Au moins une autre session d'agressivité verbale a eu lieu à [redacted] lorsque [redacted] passait devant la chambre du résident, les policiers ont été interpellés de nouveau. L'employeur n'a pas organisé le travail de [redacted] de manière à ne pas l'exposer au résident agressif, celui-ci mentionne ne pas avoir été au fait de cet ordre de la cour. L'employeur s'engage à ne pas relocaliser [redacted] sur le même étage que le résident désorganisé, ou de manière à ce que celle-ci ne puisse pas être interpellée par le résident.

L'employeur me confirme également que tout travailleur vivant des difficultés psychologiques ou émotionnelles avec l'agressivité du résident pourra être relocalisé dans des tâches ne comprenant pas d'interagir avec le résident.

L'employeur tente de relocaliser le résident désorganisé, cela revêt de l'administratif relié au CISSS des Laurentides et diagnostiques. Il n'est pas possible de savoir à quel moment le résident pourra être relocalisé.

L'employeur m'informe qu'une procédure est élaborée par le CISSS des Laurentides pour les désorganisations du résident. Elle comporte uniquement le fait d'appeler les policiers lorsque le résident se désorganise. Cela me semble vague et peu instructif sur l'approche que les travailleurs doivent avoir avec le résident. Aussi il a absence de procédure sur ce que doivent faire les travailleurs afin de préserver leur santé sécurité lors des épisodes agressifs. La **dérogation #1 est émise** afin qu'une procédure d'intervention ou de réaction soit établie pour les comportements d'agressivité du résident. L'employeur me précise qu'un journal de vie n'a

pas pu être élaboré pour le résident. [redacted].

Les travailleurs ont l'information de ne pas prodiguer de soins au résident, seulement la médication. Un [redacted] est à la porte de la chambre du résident depuis environ 15 jours, il y est 16h/24h. Il suit le résident s'il se déplace. Si le résident est seul à l'extérieur, [redacted] peut rester à l'intérieur et le surveiller de la porte, sinon il doit l'accompagner. Il ne peut pratiquer d'arrêt d'agir, mais peut s'interposer entre le résident et une PAB. Toutefois, les travailleurs n'ont pas d'autres informations concernant la manière d'agir avec le résident ou ce type de résident démontrant de l'agression verbale, la **dérogation #2 est émise**. Donc une formation spécifique pour les procédures de la dérogation #1 et afin de mieux saisir le comportement du résident. Dans un autre temps une formation générale à propos les comportements de type agressions verbales. Les travailleurs pourront être mieux outillés à faire face à ces agressions quotidiennes et savoir reconnaître certains symptômes déclencheurs. Ces formations doivent être prodiguées par une personne professionnelle en la matière. Ceci a pour but de faire une gestion préventive en matière d'agression.

Puisque ces comportements de désorganisations et d'agressivité verbale se perdureront et que les travailleurs (PAB, infirmières auxiliaires …) ne sont pas « habituellement » exposés à ces comportements, il y a une probabilité de perturber ces derniers sur le plan psychologique. Il n'y a pas de procédure d'aide spécifique, de soutien, de formation, de relève de mis en place assurant de préserver la santé mentale des travailleurs, la **dérogation #3 est émise**. Le cumul des évènements peut affecter psychologiquement les travailleurs.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316324	9 septembre 2020	RAP1317783

RAPPORT D'INTERVENTION

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Stéphany BEAUDRY B.Sc.
Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Laurentides
Direction de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
275, rue Latour, 3e étage, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Tél : 450 431-4000, [redacted]
Fax : 450 431-5305
stephany.beaudry@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316324	9 septembre 2020	RAP1317783

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Résidence coeur vie St-Jérôme inc

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail spécfique concernant un résident agressif, ce qui peut causer des risques d'agresions de la part du résident envers un travailleur.	2020-09-13	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation SPÉCIFIQUE et GÉNÉRALE sur les risques d'agresions verbales ou autres, afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, un résident déorganisé et agressif verbalement peut causer des lésions psychologiques à un travailleur.	2020-10-04	Non commencée
3	LSST / 51(5) Il n'y a pas de moyens mis en place pour contrôler les effets causé par les agressions verbales fréquente de la part d'un résident sur les travailleurs évitant ceux-ci à développer des troubles psychologiques ou d'aptation.	2020-10-04	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Laurentides
275, rue Latour
3e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Téléc. : 450 431-5305

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
28 août 2020 à 15:00	DPI4316096	17 septembre 2020	RAP1318965

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Centre de santé Tulattavik de l'Ungava

Case postale 149
Kuujjuaq (Québec) J0M 1C0

Représentant de l'employeur

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

CSTU - Hôpital de l'Ungava CLSC Kuujjuaq

Kuujjuaq
Duplessis (J0M 1C0)
Kuujjuaq (Québec)

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Eric Cantin	13913

Observations

Objet de l'intervention

L'intervention fait suite à un signalement de déficiences, identifiées par l'équipe de santé au travail du Nunavik, dans les conditions de santé, sécurité et de salubrité susceptible de nécessiter une mesure de prévention au Centre de santé Tulattavik de l'Ungava à Kuujjuaq.

Déficiences identifiées:
La ventilation des locaux affectés aux soins dentaires est inadéquate ainsi que l'absence d'une personne dûment identifiée comme responsable du programme de protection respiratoire (PPR).

Personnes rencontrées

A [redacted]

B [redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	17 septembre 2020	RAP1318965

RAPPORT D'INTERVENTION

C

D

E

(rencontre bureau administratif)

Autres travailleurs présents

M. F RRSSS du Nunavik m'accompagne.

Présentation du lieu de travail

Le Centre de santé Tulattavik de l'Ungava est situé à Kuujjuaq poursuit plusieurs missions. Ils dispensent des services offerts par un CLSC (centre local de services communautaires), par un CPEJ (centre de protection de l'enfance et de la jeunesse), par un CH (centre hospitalier de soins aigus), par un CHSLD (centre hospitalier de soins de longue durée) et par un CRJDA (centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'ajustement).

Déroulement de l'intervention

En compagnie des personnes ci-haut mentionnées, j'effectue la visite du CH de Kuujjuaq.

Description des observations et informations recueillies

Signalement :

La ventilation des locaux affectés aux soins dentaires est inadéquate ainsi que l'absence d'une personne dûment identifiée comme responsable du programme de protection respiratoire (PPR).

Je constate que l'employeur n'a pas mis en place les mesures correctives concernant la déficience identifiée pour la ventilation par l'équipe de santé au travail du Nunavik. Je demande à l'employeur de s'assurer que les éléments déficients identifiés selon le rapport d'intervention de l'équipe de Santé au travail du Nunavik suivent les recommandations et règles applicables.

Une dérogation (no.1) en rapport avec ce point est présentée dans l'avis de correction ci-

joint.

Pour le PPR, [redacted] s'occupe de son application. Des [redacted] me confirment avoir reçu un masque et fait un test d'étanchéité.

- **Ventilation :**

  Je visite les départements de soins dentaires et de radiologie. Je constate que le système de ventilation n'offre pas une quantité d'air suffisante. On m'explique que ces deux départements se situent en fin de distribution système de ventilation et que la quantité d'air est insuffisante. Ainsi, l'employeur ne respecte pas le minimum de nombre d'un changement d'air à l'heure. Les grilles des retours d'air et les diffuseurs sont sales. Je demande à l'employeur de procéder à l'inspection, au nettoyage et ajustement requis du système de ventilation.

  Une dérogation (no.2) en rapport avec ce point est présentée dans l'avis de correction ci-joint.

Autres points constatés lors de la visite :

- **Vidéo de formation promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail :** Je m'informe auprès de [redacted] s'ils ont reçu la vidéo de formation pour la promotion de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail. Selon les informations obtenues, cette information n'a pas été transmise. Je rappelle à l'employeur l'importance d'uniformiser l'accueil des nouveaux travailleurs. Je demande à l'employeur de prévoir dans le processus d'accueil la distribution de ce vidéo.

- **Bouteilles d'oxygène :** Des bouteilles d'air comprimé contenant de l'oxygène ne sont pas entreposées debout et solidement attachées. Je demande à l'employeur d'entreposer les bouteilles d'air comprimé conformément à la règlementation.

  Une dérogation (no.3) en rapport avec ce point est présentée dans l'avis de correction ci-joint.

- **Archives :** Les étagères mobiles des archives ne fonctionnent pas adéquatement. Elles sont difficiles à bouger et ne se bloquent pas en place. Un risque de blessure causé par un effort excessif est possible. De plus les travailleurs peuvent rester coincés entre deux rangées si un mouvement inopiné des étagères se produit. Je demande à l'employeur de

réparer les étagères mobiles.
Une dérogation (no.4) en rapport avec ce point est présentée dans l'avis de correction ci-joint.

Mécanismes et références disponibles

http://asstsas.qc.ca/

Conclusion

Des dérogations sont constatées. Un suivi des dérogations sera assuré lors de l'échéancier.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	17 septembre 2020	RAP1318965

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST

Éric Cantin
Inspecteur
Service de prévention-inspection Abitibi-Témiscamingue
Direction de la prévention-inspection Nord et Ouest
Direction générale des opérations en prévention -inspection-Capitale nationale et Réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1185, rue Germain, 2e étage
Val-d'Or (Québec) J9P 6B1
Tél : 819 354-7100,
eric.cantin@cnesst.gouv.qc.ca

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	17 septembre 2020	RAP1318965

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Centre de santé Tulattavik de l'Ungava

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 58 L'employeur n'a pas mis en application le programme de prévention propre à son établissement, notamment en ce qu'il n'a pas appliqué les recommandations du programme de santé et des déficiences identifiées: La ventilation des locaux affectés aux soins dentaires et de radiologie est inadéquate.	2020-10-27	Non commencée
2	RSST / 103 Le système de ventilation mécanique installé n'est pas en mesure de procurer le nombre minimal de changements d'air frais à l'heure indiqué à l'annexe III.	2021-02-24	Non commencée
3	RSST / 77(5) Des bouteille de gaz comprimé présente à différents endroit au CH ne sont pas solidement retenuee en place.	2020-09-07	Non commencée
4	LSST / 51(7) L'employeur ne fournit pas un matériel sécuritaire, en ce les classeurs pour les archives ne se dépace pas bien et ne se barre pas en place, ce qui pourrait entraîner des blessures au travailleur.	2020-10-12	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Abitibi-T.
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3
Téléc. : 819 797-9226

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Abitibi-T.
1185, rue Germain, 2e étage
Val d'Or (Québec) J9P 6B1
Téléc. : 819 354-7142

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
10 septembre 2020 à 15:00 **Sans visite**	**DPI4311391**	**18 septembre 2020**	**RAP1319622**

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1560, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 4M1

Représentant de l'employeur
Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Hôpital Chinois de Montréal (1963) inc.

189, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2X 3Y9

Autres employeurs visés

		Numéro
Centre d'Hébergement de Saint-Henri pour CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention	[redacted]
Centre d'Hébergement des Seigneurs pour CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention	
Centre d'Hébergement du Manoir-de-Verdun pour CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention	
Centre d'Hébergement Yvon-Brunet pour CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention	

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par :	Mahmoud Khaznadji	47803
Aussi présents :	Tiffany Bolduc Brossier	72019

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4311391	18 septembre 2020	RAP1319622

RAPPORT D'INTERVENTION

Observations

Objet de l'intervention

Documenter les conditions de travail en lien avec la COVID-19 les deux semaines précédant la contamination de M. A qui a mené à son décès et vérifier si l'employeur a mis en place des mesures pour assurer la santé et la sécurité des travailleurs.

Personnes contactées

- Mme Tanya Salmeri, chef de service gestion de la présence au travail - CIUSSS Centre-Sud-de-L'Île-de-Montréal ;
- M. Frédérick Boulé, adjoint à la direction, directeur des services aux personnes en perte d'autonomie ;
- M. Mario Longpré, agent de prévention PSSQVT ;
- M. B STTCCSMTL-CSN;
- Mme C - CSN ;
- Des travailleurs syndiqués CSN du CHSLD des Seigneurs, CHSLD du Manoir-de-Verdun et CHSLD Yvon-Brunet.

Présentation du lieu de travail

L'Hôpital Chinois de Montréal est un établissement œuvrant dans le secteur d'activité (30) – Services médicaux et sociaux. Les travailleurs sont syndiqués et répartis sur des quarts de travail variés.

M. A que nous désignerons dans le présent rapport par le terme « travailleur » est de l'Hôpital Chinois de Montréal et

Déroulement de l'intervention

Du 27 mai au 11 septembre 2020, nous effectuons des échanges par courriel et par téléphone afin de recueillir des informations et des documents des parties, ainsi que des témoignages de

certains travailleurs syndiqués concernant l'objet de notre intervention.

Le 10 septembre 2020, nous effectuons une conférence virtuelle Teams regroupant les représentants de l'employeur Mme Salmeri et M. Boulé, ainsi que les [redacted] M. B et Mme C Le but de cette rencontre est de finaliser notre collecte d'informations et de permettre à l'employeur d'apporter des éclaircissements ou des réponses aux questions restées en suspens.

Description des informations recueillies

Documents remis par les représentants de l'employeur :

- Tableau synthèse de l'horaire de l'employé du 25 mars au 7 avril 2020.
- Enquête épidémiologique suite au décès de M. A
- Informations recueillies lors de l'enquête épidémiologique par la Direction régionale de la santé publique (DRSP).
- Réponses au questionnaire en lien avec le mandat d'intervention concernant l'investigation des circonstances entourant le décès du travailleur (Centre d'hébergement des Seigneurs).
- Réponses au questionnaire en lien avec le mandat d'intervention concernant l'investigation des circonstances entourant le décès du travailleur (Centre d'hébergement du Manoir-de-Verdun).
- Réponses au questionnaire en lien avec le mandat d'intervention concernant l'investigation des circonstances entourant le décès du travailleur (Centre d'hébergement de Saint-Henri).
- Réponses au questionnaire en lien avec le mandat d'intervention concernant l'investigation des circonstances entourant le décès du travailleur (Centre d'hébergement Yvon-Brunet).
- Réponses au questionnaire concernant l'organisation du travail et les tâches du travailleur depuis le début de la pandémie au niveau de l'Hôpital Chinois de Montréal.
- Réponses au questionnaire concernant les questions supplémentaires.
- Note du 29 mai 2020 portant sur l'élargissement du port de la visière.
- Avis du 17 mars 2020 : Désinfection des protections oculaires à usage unique et COVID-19.

- Calendrier de formations ÉPI en CHSLD.

Lors de dossiers précédents (DPI4308539 et DPI4307022) impliquant le CH des Seigneurs et le CH Yvon-Brunet, l'employeur a transmis, en date du 6 mai 2020, un fichier Excel avec des informations concernant les mesures et directives pour l'ensemble des CHSLD du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Celui-ci traite notamment de la gestion des travailleurs symptomatiques, des mises en quarantaine, de la distanciation physique, des équipements de protection individuels (EPI) et des essais d'ajustement. En plus de ce fichier, l'employeur a transmis plusieurs documents, affiches, procédures, directives et notes de service en lien avec les éléments mentionnés ci-dessus.

Documents remis par la partie syndicale :

- Réponse au questionnaire en lien avec le mandat d'intervention concernant l'investigation des circonstances entourant le décès du travailleur (enquête syndicat).

Description des informations recueillies auprès des parties :

- Le travailleur était à l'emploi de l'Hôpital Chinois de Montréal depuis [redacted] en qualité de [redacted].
- Selon l'enquête épidémiologique menée par la DRSP le travailleur a commencé à ressentir des symptômes [redacted]. Il a passé le test de dépistage [redacted] et a été déclaré positif à la COVID-19[redacted]
- Le travailleur a été hospitalisé aux soins intensifs du CHUM [redacted] et son décès est survenu le [redacted].
- Outre l'Hôpital Chinois de Montréal, le travailleur a également exercé [redacted] au niveau de 4 autres établissements relevant du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal durant la période d'incubation, soit les 14 jours précédant la date du début des symptômes.
- Ces 4 établissements sont les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) suivants : des Seigneurs, de Saint-Henri, du Manoir-de-Verdun et Yvon-Brunet.
- Sur les 5 établissements fréquentés par le travailleur durant la période d'incubation, 2 établissements étaient en situation d'éclosion de cas de COVID-19 enregistrés auprès des travailleurs et des résidents. Ces 2 établissements sont le CH Yvon-Brunet et le CH du

Manoir-de-Verdun. Pour plus de détails, consulter la ligne du temps figurant dans le tableau 1 joint en annexe.

- Le travailleur était assigné autant aux zones froides, tièdes et chaudes, aucune indication n'a été transmise de la part de l'employeur quant à la codification de ses unités d'affectation. Pour [redacted], l'unité d'affectation du travailleur est assignée par [redacted]. Certains centres d'hébergement n'avaient pas encore de zones définies, donc les unités étaient mixtes (cas positifs et négatifs). Le travailleur a autant œuvré dans des établissements qui n'avaient pas encore enregistré de cas de COVID-19 que dans des établissements en pleine éclosion.

- Les tâches du travailleur consistaient en l'aide à l'alimentation, les soins d'hygiène, l'aide à se vêtir, assurer la sécurité, etc. Il travaillait seul ou en équipe, selon le besoin du résident.

- Le [redacted], le travailleur a reçu une formation concernant les mesures de prévention en lien avec la COVID-19 notamment sur le port et le retrait sécuritaire des EPI et les mesures d'hygiène et de désinfection. Le contenu de la formation reprenait les directives et recommandations de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) en la matière et celle-ci a été donnée en l'occurrence par [redacted]

- Le [redacted], le travailleur a assisté à une rencontre d'équipe ayant comme seul sujet abordé la COVID-19.

Commentaires de la partie syndicale

Selon les réponses de la partie syndicale au questionnaire cité ci-haut, les causes ou les éléments possibles ayant contribué directement ou indirectement à l'apparition d'éclosion dans les différents sites du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, voire même à l'infection et au décès du travailleur sont :

- Le manque de personnel ;

- Le manque de mesure de protection ;

- Le manque de stabilisation des travailleurs ;

- Le manque de tests aux travailleurs ;

- Le manque de communication concernant la façon dont les travailleurs doivent s'habiller ou se déshabiller dans les débuts de la crise, les consignes n'étaient pas toutes similaires.

Témoignages des travailleurs

Les travailleurs que nous avons contactés travaillent chacun dans un CHSLD différent. Ils confirment tous avoir reçu une formation concernant le port et le retrait des EPI et les mesures d'hygiène et de désinfection sur leur site de travail respectif. Toutefois, tous ne se souviennent plus de la date à laquelle la formation a été donnée. Ils déplorent les changements fréquents au niveau des directives émanant de leurs responsables même si cela s'explique par les mises à jour tout aussi fréquentes des recommandations de l'INSPQ, cette situation a engendré une certaine confusion auprès des travailleurs.

Par ailleurs, les travailleurs interrogés affirment ne pas avoir manqué d'EPI, excepté quand les jaquettes jetables ont dû être remplacées par des sarraus de médecin. Toutefois, ils affirment avoir vécu des périodes de tension où la distribution de 2 masques par jour était considérée comme un rationnement alors qu'ils pouvaient obtenir des masques supplémentaires auprès de leur responsable au besoin. Certains travailleurs nous ont révélé qu'au début de la pandémie, il était difficile de fournir des masques aux résidents. De plus, ils nous ont fait part des difficultés rencontrées auprès de la clientèle présentant des déficiences mentales en ce qui concerne l'application des règles de prévention contre la COVID-19, notamment les directives d'isolement et de la distanciation physique.

En outre, invités à donner leurs avis concernant les causes possibles des éclosions apparues dans leur milieu de travail, les travailleurs ont évoqué la mobilité du personnel entre les sites et les déplacements des travailleurs entre les différentes unités lors d'un même quart de travail. En début de pandémie, l'insuffisance des tests de dépistage tant pour le personnel que les résidents a également été signalée comme une cause ayant contribué à la propagation. De plus, selon eux, la gestion des résidents en attente de leur résultat au test de dépistage était défaillante, car ces résidents n'étaient pas orientés vers une zone spécifique. Il est à noter que certains travailleurs interrogés ont eux-mêmes contracté la COVID-19.

Enfin, les travailleurs sont unanimes pour affirmer qu'actuellement, l'essentiel des mesures est mis en place afin de prévenir la propagation du virus dans leur milieu de travail et qu'ils sont prêts à affronter une éventuelle seconde vague. Des zones chaudes sont déjà en place à titre préventif si de nouveaux cas positifs à la COVID-19 sont détectés.

Informations de l'employeur

En ce qui concerne la disponibilité des EPI durant le début de la pandémie qui coïncide avec la période d'incubation du travailleur, l'employeur révèle que le matériel était extrêmement limité pour tous les items. Il n'y a pas eu de rupture de stock, mais l'approvisionnement quotidien était absolument requis. Il n'y avait pas de réserve en cas d'urgence dans les sites, ce qui a amené la mise en place des mesures suivantes :

- L'aménagement d'une garde EPI et d'un système de commandes quotidien en urgence ;
- La mise en place d'un système autosuffisant d'approvisionnement pour compenser les fournisseurs habituels, notamment la production maison de visières, lingettes et mousse antiseptique ;
- La centralisation de l'inventaire et l'aménagement d'un centre d'inventaire EPI distinct des autres approvisionnements.

La commande des EPI s'effectuait quotidiennement par l'adjoint à la direction en fonction du nombre de cas et du nombre d'employés. Les EPI étaient entreposés dans un lieu central supervisé pour limiter les vols.

Concernant les déplacements des travailleurs dans le même quart de travail entre les différentes unités, départements, zones et établissements, l'employeur indique qu'il a dû être requis principalement en début de crise, avant l'arrivée des embauches en ligne sur «jecontribue.com» afin de couvrir les besoins en personnel.

En ce qui concerne les mesures de prévention à appliquer en milieu de travail afin de protéger la santé des travailleurs et éviter la propagation de la COVID-19, celles-ci étaient élaborées par l'agent en prévention et contrôle des infections (PCI) et le microbiologiste en se basant sur les directives de l'INSPQ et les lignes directrices du Ministère de la Santé. Les gestionnaires, gestionnaires EPI et agents EPI étaient responsables de s'assurer du respect de ces mesures par les travailleurs et les autres intervenants. Des audits étaient réalisés durant la crise par différentes instances, incluant une équipe délestée formée à cette fin. Ces mesures et leurs mises à jour étaient communiquées aux travailleurs et aux autres intervenants des CHSLD par les chefs de service, gestionnaires, infirmières et personnel PCI lors des rencontres d'équipe quotidiennes et hebdomadaires.

À la question relative aux causes ou aux éléments possibles ayant contribué directement ou indirectement à l'apparition d'éclosion dans les différents sites du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, voire même à l'infection et au décès du travailleur, l'employeur cite les points suivants :

- La rareté des masques de procédures et jaquettes en début de pandémie et l'insuffisance de distributeurs de mousse antiseptique ;

- L'exigence de la protection visuelle n'était pas en vigueur en début de pandémie ;

- Le faible taux de ventilation dans les bâtiments ;

- Le nombre de cas qui progresse tellement rapidement que les zones chaudes initialement prévues étaient insuffisantes. L'employeur n'ayant pu transférer ou isoler adéquatement les résidents dès la réception du test positif et aménager des zones mixtes où la contamination était beaucoup plus probable ;

- La configuration des centres (promiscuité), clientèle non compliante à l'isolement à la chambre ;

- Le personnel ne maitrise pas les techniques d'habillage et déshabillage des EPI complet en début de pandémie ;

- Le long délai d'accès aux résultats des tests ;

- Plusieurs employés asymptomatiques ayant été dépistés de manière fortuite ;

- Le manque de personnel n'ayant pas permis de garder les travailleurs sur une seule unité et de limiter leur mobilité.

L'employeur mentionne qu'à ce jour, les mesures de prévention sont mises en place et qu'ils travaillent à diminuer la mobilité du personnel. L'arrivée de 900 préposés boursiers vient réduire l'enjeu du manque de personnel. De plus, ils travaillent à attitrer des équipes volantes à des sites spécifiques afin d'éviter les déplacements entre les sites. Afin de réduire la propagation de la COVID-19, des tests de dépistages sont effectués de façon hebdomadaire dans tous les centres, les EPI sont en quantité suffisante et les zones chaudes sont en place si d'éventuels cas positifs sont détectés.

Analyse des informations recueillies

Compte tenu des informations recueillies auprès des parties, nous pouvons noter qu'au début de la pandémie, comprenant les 14 jours précédents le début des symptômes du travailleur, l'employeur a mis en place les mesures nécessaires afin de prévenir la propagation du virus de la Covid-19 dans ses établissements. À cet effet, l'employeur a utilisé les moyens humains et

matériels disponibles à cette période en appliquant les directives techniques et scientifiques émanant des instances compétentes en la matière. Il faut cependant souligner que ces mesures ont été mises en place dans l'urgence et ont connu de fréquentes modifications, notamment au début de la pandémie, ce qui a engendré une certaine confusion, voir une inquiétude auprès des travailleurs. Néanmoins, des ressources locales telles que des agents PCI étaient disponibles pour en discuter.

Toutes les parties ont confirmé que l'essentiel des mesures de prévention est maintenant mis en place dans leur milieu de travail permettant ainsi de protéger la santé des travailleurs et éviter la propagation de la COVID-19.

Conclusion

Suite aux informations recueillies lors de cette intervention, aucun avis de correction n'est émis considérant la prise en charge par l'employeur.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Mahmoud Khaznadji

Téléphone [redacted]

Courriel : mahmoud.khaznadji@cnesst.gouv.qc.ca

Tiffany Bolduc Brossier

Tél : [redacted]

Courriel : tiffany.bolducbrossier@cnesst.gouv.qc.ca

Tableau 1 : Horaire du travailleur et cas COVID-19



ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
9 septembre 2020 à 13:00	DPI4288725	1 octobre 2020	RAP1320823

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Mauricie-Centre-Québec

731, rue Sainte-Julie
Trois-Rivières (Québec) G9A 1Y1

Représentant de l'employeur
Madame Nancy Gagnon, Agente de gestion du personnel

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'hébergement Roland-Leclerc

3500, rue Sainte-Marguerite
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1X3

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Trudel	90259

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 19 décembre 2020 afin vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes rencontrées

Madame Nancy Gagnon, AGP, bureau de santé

Monsieur A [redacted], syndicat para technique, services auxiliaires et de métiers

Madame B [redacted], FIQ

Monsieur Alain Tourigny, chef d'unité

Madame Marie-Ève Lagacé, chef d'administration de programme SAPA– Hébergement Rive-Nord

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288725	1 octobre 2020	RAP1320823

RAPPORT D'INTERVENTION

Personne contactée

Madame Virginie Dubé, conseillère cadre partenaire de gestion, se joint à la rencontre par appel téléphonique sur hauts parleurs.

Déroulement de l'intervention

Les parties sont rencontrées. Les mesures de prévention du harcèlement psychologique en place sont discutées. À la fin de l'intervention, un récapitulatif auprès des parties est réalisé et des ententes sont prises.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur décrit les mesures de prévention et démarches effectuées depuis la dernière intervention ainsi que les mesures de contrôle développées, mais dont la mise en place de certaines est récente.

Ces mesures concernent l'intégration des nouveaux travailleurs, l'information des travailleurs et l'organisation du travail.

Les informations recueillies auprès des parties ne concordent pas au niveau des mesures de prévention en place et de leur efficacité.

Nous convenons que l'employeur doit donc s'assurer que les mesures/outils sont connus, compris, utilisés et appliqués. Il doit également s'assurer de leur efficacité et pérennité dans le temps.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la

santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Un suivi sera effectué suite à une entente avec les parties.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec

Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre-Nord

Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1055, boulevard des Forges, Trois-Rivières, QC, G8Z 4J9

Téléphone : 800 668-6210 poste [redacted]

Télécopieur : 819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mauricie-C.-Qc
1055, boulevard des Forges
Bureau 200
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
2 septembre 2020 à 9:00 Sans visite	DPI4318742	9 septembre 2020	RAP1323595

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CHSLD Saint-Antoine inc.

858, boulevard Saint-Antoine
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 3C5

Représentant de l'employeur
Monsieur A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

CHSLD Saint-Antoine inc.

858, boulevard Saint-Antoine
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 3C5

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Stéphany Beaudry	06134

Observations

Ce rapport est un doublon car il a été préalablement inscrit au mauvais établissement.

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques d'agressions.

Personnes contactées

Mme B [redacted]

M. C [redacted]

Mme D [redacted]

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4318742	9 septembre 2020	RAP1323595

RAPPORT D'INTERVENTION

Mme E

M. William Régimbald, policier ville de St-Jérôme

Déroulement de l'intervention

Je contacte Mme B et M. A employeurs et Mme D afin de m'assurer des mesures préventives concernant les risques d'agressions de la part d'un résident

Après avoir échangé avec les personnes ci-haut mentionnées, je contacte Mme B et Mme D pour leur faire part de mes constatations.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Présentation du milieu :

L'établissement héberge environ 52 résidents sur deux étages. Le rez-de-chaussée est réservé pour les résidents semi-autonomes, le premier étage héberge les résidents avec perte cognitive ou démence. L'établissement fait partie d'un regroupement de résidences.

L'établissement emploie environ 23 travailleurs non syndiqués, dont des préposés aux bénéficiaires (PAB) et des infirmières auxiliaires. Il n'y a pas de comité santé sécurité.

Les PAB sont embauchées avec une formation de base ou une équivalence. Une première journée d'accueil est prévue avec les ressources humaines, l'administratif est survolé, les règles de fonctionnement et la visite des lieux également. Ensuite la PAB est jumelée à une PAB d'expérience qui parraine les premiers jours de travail.

L'employeur ne fournit pas de formation spécifique aux risques de violence ou d'agressions pour les PAB de cet établissement. Cependant y travaillant, ont reçu la formation SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées) dans lequel on mentionne les troubles

d'Alzheimer ou de type cognitifs.

D'autres travailleurs [redacted] ont reçu la formation SCPD (Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence) dans le cadre d'autres fonctions et au moins un de ces travailleurs formés est en tout temps sur [redacted]

L'employeur me mentionne que, anciennement et présentement, les résidents de cet établissement ne sont pas agressifs ou ne se désorganisent pas avec des comportements qui exigeraient une formation d'approche.

Situation d'agressions :

Cependant, un résident [redacted] se désorganise et démontre des épisodes d'agressions verbales crues sur une base journalière, la partie employeur et la partie travailleur sont d'accord sur ces faits. [redacted] lors des désorganisations il peut cracher ou lancer des objets au sol/murs.

On me mentionne que l'agressivité du résident s'est amplifiée dû au contexte de la COVID-19. [redacted] a porté plainte à la police de St-Jérôme en [redacted] suite à des menaces et des crachats de la part du résident. Une décision de la cour, en échange de la promesse de comparaître, mentionne que le résident ne doit pas tenter de communiquer de quelque manière que ce soit avec [redacted] Au moins une autre session d'agressivité verbale a eu lieu à la fin août lorsque [redacted] passait devant la chambre du résident, les policiers ont été interpellés de nouveau. L'employeur n'a pas organisé le travail de [redacted] de manière à ne pas l'exposer au résident agressif, celui-ci mentionne ne pas avoir été au fait de cet ordre de la cour. L'employeur s'engage à ne pas relocaliser [redacted] sur le même étage que le résident désorganisé, ou de manière à ce que celle-ci ne puisse pas être interpellée par le résident.

L'employeur me confirme également que tout travailleur vivant des difficultés psychologiques ou émotionnelles avec l'agressivité du résident pourra être relocalisé dans des tâches ne comprenant pas d'interagir avec le résident.

L'employeur tente de relocaliser le résident désorganisé, cela revêt de l'administratif relié au CISSS des Laurentides et diagnostiques. Il n'est pas possible de savoir à quel moment le résident pourra être relocalisé.

L'employeur m'informe qu'une procédure est élaborée par le CISSS des Laurentides pour les désorganisations du résident. Elle comporte uniquement le fait d'appeler les policiers lorsque le

résident se désorganise. Cela me semble vague et peu instructif sur l'approche que les travailleurs doivent avoir avec le résident. Aussi il a absence de procédure sur ce que doivent faire les travailleurs afin de préserver leur santé sécurité lors des épisodes agressifs. La **dérogation #1 est émise** afin qu'une procédure d'intervention ou de réaction soit établie pour les comportements d'agressivité du résident. L'employeur me précise qu'un journal de vie n'a pas pu être élaboré pour le résident.

Les travailleurs ont l'information de ne pas prodiguer de soins au résident, seulement la médication. Un est à la porte de la chambre du résident depuis environ 15 jours, il y est 16h/24h. Il suit le résident s'il se déplace. Si le résident est seul à l'extérieur, peut rester à l'intérieur et le surveiller de la porte, sinon il doit l'accompagner. Il ne peut pratiquer d'arrêt d'agir, mais peut s'interposer entre le résident et une PAB. Toutefois, les travailleurs n'ont pas d'autres informations concernant la manière d'agir avec le résident ou ce type de résident démontrant de l'agression verbale, la **dérogation #2 est émise**. Donc une formation spécifique pour les procédures de la dérogation #1 et afin de mieux saisir le comportement du résident. Dans un autre temps une formation générale à propos les comportements de type agressions verbales. Les travailleurs pourront être mieux outillés à faire face à ces agressions quotidiennes et savoir reconnaître certains symptômes déclencheurs. Ces formations doivent être prodiguées par une personne professionnelle en la matière. Ceci a pour but de faire une gestion préventive en matière d'agression.

Puisque ces comportements de désorganisations et d'agressivité verbale se perdureront et que les travailleurs (PAB, infirmières auxiliaires …) ne sont pas « habituellement » exposés à ces comportements, il y a une probabilité de perturber ces derniers sur le plan psychologique. Il n'y a pas de procédure d'aide spécifique, de soutien, de formation, de relève de mis en place assurant de préserver la santé mentale des travailleurs, la **dérogation #3 est émise**. Le cumul des évènements peut affecter psychologiquement les travailleurs.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des

dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Stéphany BEAUDRY B.Sc.
Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Laurentides
Direction de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
275, rue Latour, 3e étage, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Tél : 450 431-4000,
Fax : 450 431-5305
stephany.beaudry@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4318742	9 septembre 2020	RAP1323595

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CHSLD Saint-Antoine inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail spécfique concernant un résident agressif, ce qui peut causer des risques d'agresions de la part du résident envers un travailleur.	2020-09-13	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation SPÉCIFIQUE et GÉNÉRALE sur les risques d'agresions verbales ou autres, afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, un résident déorganisé et agressif verbalement peut causer des lésions psychologiques à un travailleur.	2020-10-04	Non commencée
3	LSST / 51(5) Il n'y a pas de moyens mis en place pour contrôler les effets causé par les agressions verbales fréquente de la part d'un résident sur les travailleurs évitant ceux ci à développer des troubles psychologiques ou d'aptation.	2020-10-04	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Laurentides
275, rue Latour
3e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Téléc. : 450 431-5305

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 novembre 2020 à 13:00	DPI4320218	23 novembre 2020	RAP1326928

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Représentant de l'employeur
Madame Myriam Tremblay

Lieu de travail

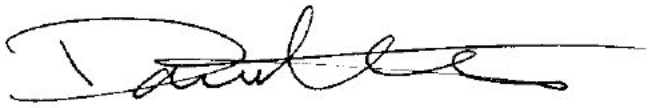
Numéro : [redacted]

Centre d'hébergement des Pensées

3240, rue des Pensées
Jonquière (Québec) G7S 5T9

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Traiter l'objet d'une plainte reçue à la CNESST concernant un bénéficiaire qui présenterait des risques d'agression et de manifestation de violence à l'égard du personnel soignant.

Personnes rencontrées

Madame Caroline Boily, gestionnaire des Pensées
Monsieur Christian Dallaire, chef d'établissement des Pensées
Madame Nancy Huard, assistante infirmière-chef (AIC) des Pensées
Madame A[redacted] FIQ
Madame Catherine Tardif, partenaire d'affaires en gestion des ressources humaines

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320218	23 novembre 2020	RAP1326928

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Le CHSLD des Pensées est inclus dans le secteur d'activité (30)-Services médicaux et sociaux. Le centre emploie environ 150 travailleurs syndiqués de différents corps de métier (ex. : infirmiers, infirmiers aux préposés, hygiène et salubrité, alimentaire, etc.). Il y a trois quarts de travail et trois syndicats (FIQ, APTS et CSN). Il n'y a pas de programme de prévention, de représentant à la prévention et de comité de santé et de sécurité (CSS).

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Une rencontre avec les parties à lieu avec le logiciel *Teams* afin de traiter l'objet de la plainte. À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier lui est livré.

Description des observations et des informations recueillies

Objet de la plainte

Au moment de mon intervention, les [redacted] m'informent que l'objet de la plainte est toujours pertinent. En somme, les parties m'affirment que le cas du résident 'X' est toujours problématique, et ce, depuis son arrivée au centre.

Le résident 'X' du [redacted] manifeste de la violence physique à l'égard de différents corps de métier et résidents dans différents lieux. Concrètement, l'employeur me rapporte des événements comme :

1- Le résident donne des coups de poing ;
2- Le résident frappe avec des serviettes / piquées.

Mesures prises et version de l'employeur

Selon l'employeur, qui est bien au fait de la situation, le comportement du résident 'X' est imprévisible, mais de façon générale les manifestations de violence physique se produisent lorsqu'on le contraint. L'employeur m'informe également que les manifestations se produisaient à raison d'environ 1 à 2 fois par jour il y a de cela 2 ou 3 semaines, mais que la situation se serait grandement améliorée depuis ce temps.

Au moment de mon intervention, voici essentiellement les mesures mises en place par l'employeur :

1) Affectation d'un [redacted] ou d'un PAB en 2e option sur les 3 quarts de travail ;

2) À la suite des événements, des rapports d'événements (feuilles vertes) seraient signifiés aux gestionnaires et ceux-ci procèderaient aux enquêtes et analyses. **Je demande à l'employeur de me faire parvenir ces rapports d'événements au plus tard le vendredi 20 novembre 2020.**

3) Par la démarche initiée au point 2, la médication et l'approche envers le résident X auraient été ajustées. Sur ce dernier point, **je demande à l'employeur de me faire parvenir la dernière version du plan d'intervention individualisé au plus tard le vendredi 20 novembre 2020.**

Obligations de l'employeur et risque de violence et d'agression par la clientèle

Je reviens auprès des parties au sujet d'obligations de l'employeur. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects reliés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont le risque de violence et d'agression par la

clientèle. Lorsque cela n'est pas possible, il faut alors chercher à diminuer et à contrôler les risques. D'ailleurs, les principaux articles généraux de la LSST qui énoncent les obligations de l'employeur sont les articles 51, 58, 60 et 62 de la section II du chapitre III.

Selon les données de la CNESST (2012 à 2015) pour tous les secteurs d'activités, les lésions acceptées attribuables à la violence au travail sont de 8,9 % avec une tendance à la hausse. Les lésions sont psychiques ou encore physiques.

J'explique à l'employeur les principes de l'approche préventive intégrée qui traite des mesures et des moyens de prévention pour les risques de violence :

1) **Primaire (avant) :** Il s'agit de prévenir ou de diminuer à la source la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Parmi les moyens de prévention : formation et information du personnel, aménagement adéquat des lieux de travail, organisation du travail, etc.

   À la suite des comportements perturbateurs et agressifs du résident 'X', je conviens avec l'employeur des éléments suivants afin de contrôler et prévenir les risques d'agression :

   Tous les travailleurs en contact avec le résident 'X' devront être formés à cet effet visant à développer les habiletés et les modes d'intervention pour assurer leur sécurité et celle des autres en situation d'agressivité par le résident 'X'. **Une dérogation est émise (1).** Actuellement, dû notamment au manque de disponibilités des formateurs, l'employeur m'explique que ce serait moins de 50% des travailleurs qui auraient suivi cette formation.

2) **Secondaire (pendant)** : Il s'agit de prévoir et d'énoncer des consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Parmi les moyens de prévention : procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation (ex. : code blanc), moyens de communication d'urgence (ex. : bouton panique), procédures d'interventions spécifiques, etc.

Lors de la prise de connaissance de la dernière version du plan d'intervention

individualisé, je vérifierai si l'employeur a élaboré et mis en place un protocole d'intervention lors d'une désorganisation comportementale du résident 'X' satisfaisante (les comportements à adopter et les limites acceptables, la surveillance, les mesures de contention, etc.).

3) **Après (tertiaire) :** Il s'agit de limiter autant que possible l'impact d'un acte de violence sur la santé psychologique du travailleur victime ou témoin. Parmi les moyens de prévention : soutien immédiat à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence, aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent (ex. : PAE), mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation à la suite de l'événement (ex : débreffage à chaud, retour post-événement, etc.).

Je fais les demandes suivantes à l'employeur :

Prévoir un mécanisme écrit, clair et structuré pour offrir un soutien immédiat et systématique à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. **Une dérogation est émise (2).** De plus, les travailleurs devront être formés à cet effet. **Une dérogation est émise (3).**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320218	23 novembre 2020	RAP1326928

RAPPORT D'INTERVENTION

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Une copie de l'avis de correction doit être affichée à la vue des travailleurs, en vertu de l'article 183 et 186 de la LSST.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-St-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320218	23 novembre 2020	RAP1326928

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir auprès du résident X a la prévention des manifestations de violence (Ex :AAPA écourtée). Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que l'approche ou encore les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art.	2020-12-01	Non commencée
2	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'a pas de procédure écrite, claire et structurée afin d'offrir un soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement.	2020-12-26	Non commencée
3	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite pour le soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement.	2020-12-26	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
27 novembre 2020 à 10:30	DPI4320803	27 novembre 2020	RAP1328170

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1560, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 4M1

Représentant de l'employeur
Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'Hébergement Bruchési

2225, rue Rachel Est
Montréal (Québec) H2H 1R4

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Gabrielle Bianco	

Rédigé par : Gabrielle Bianco 08163

Observations

RAPPORT DÉCISION

Un rapport détaillé suivra sous peu

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Gabrielle Bianco M.Sc.
Inspectrice
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Direction de la prévention-inspection de Montréal- Établissements
Service de la Prévention-Inspection Montréal Établissements - 3
5, Complexe Desjardins, Basilaire, Montréal (Québec) H5B 1H1
Tél : [redacted]

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320803	27 novembre 2020	RAP1328170

RAPPORT D'INTERVENTION

Courriel : gabrielle.bianco@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320803	27 novembre 2020	RAP1328170

DÉCISIONS

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	[redacted]

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), article 186, j'interdis l'utilisation de la machine batteur-mélangeur alimentaire, de marque Hobart et j'y appose le scellé numéro E67937.

MOTIFS

- Lors de l'opération du batteur-mélangeur alimentaire, il y a un accès à une zone dangereuse, formée par le batteur en mouvement, en raison de l'absence de protection au niveau de la zone de mélange et de la possibilité de mettre en marche la machine alors que le bol n'est pas relevé
- Notamment, il y a un danger d'entrainement et d'écrasement des doigts du travailleur.

Cette situation est contraire à la règle prévue à l'article 182.1 de la LSST.

MESURES À PRENDRE POUR ÉLIMINER LE DANGER

Afin d'éliminer le danger, l'employeur doit installer un dispositif de protection de façon à rendre la zone dangereuse inaccessible tel qu'un grillage mobile interverrouillé au niveau de la zone de mélange ainsi que d'un dispositif interverrouillage au niveau de la rehausse de bol.

L'employeur peut soumettre toute autre mesure à l'inspecteur qui en évaluera l'équivalence.

CONDITION DE REPRISE DES TRAVAUX

La reprise des travaux avec la machine batteur-mélangeur alimentaire ne peut se faire avant qu'un inspecteur de la CNESST ne l'ait autorisée en vertu de l'article 189 de la LSST.

Les articles 187 et 188 de la LSST s'appliquent à une ordonnance rendue sous l'article 186 de la LSST.

Cette décision a été rendue le 27 novembre 2020 vers 11h30 en présence des personnes suivantes :

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320803	27 novembre 2020	RAP1328170

DÉCISIONS

- A CSN
- Monsieur Mario Longprés, agent de gestion du personnel du service de Prévention, Santé, Sécurité et qualité de vie au travail
- Madame Lucie Marin, chef des services alimentaires ;
- Madame B CSN –
- Madame Lyndia, cuisinière
- Madame Amélie Poirier, agente de gestion du personnel du service de Prévention, Santé, Sécurité et qualité de vie au travail

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
27 novembre 2020 à 10:30	DPI4320803	4 décembre 2020	RAP1328696

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1560, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 4M1

Représentant de l'employeur
Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'Hébergement Bruchési

2225, rue Rachel Est
Montréal (Québec) H2H 1R4

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Gabrielle Bianco	

Rédigé par : Gabrielle Bianco 08163

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la sécurité des machines au service alimentaire.

Personnes rencontrées

- A [redacted] STTCCSMTL - CSN
- Monsieur Mario Longpré, agent de gestion du personnel du service de Prévention, Santé, Sécurité et qualité de vie au travail
- Madame Lyndia, cuisinière
- Madame Lucie Marin, chef des services alimentaires
- Madame B [redacted] CSN – [redacted]

- Madame Amélie Poirier, agente de gestion du personnel du service de Prévention, Santé, Sécurité et qualité de vie au travail

Présentation du lieu de travail

Le Centre d'hébergement Bruchési est une résidence pour personnes âgées appartenant au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal. L'établissement fait partie du secteur d'activité (030) – Services médicaux et sociaux.

Au service alimentaire, il y a environ travailleurs syndiqués, répartis sur deux quarts de travail (jour, soir).

Déroulement de l'intervention

Préalablement à la rencontre, je communique avec monsieur Longpré pour l'informer de la visite d'inspection qui devra être réalisée au Centre d'hébergement Bruchési.

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'établissement et effectue une visite du service alimentaire, en présence des travailleurs, de la partie patronale et syndicale.

Des photos sont prises lors de l'intervention.

Description des observations et informations recueillies

1- Sécurité des machines

On y retrouve notamment les équipements suivants au service alimentaire : friteuse, four à convection, chaudron vapeur, batteur-mélangeur, trancheuse à viande, coupe-légumes (Robot Coupe).

- **Batteur-mélangeur alimentaire, de marque Hobart (modèle D-300T, numéro de série 99-232-218)**

Je constate qu'il n'y pas de protecteur mobile interverrouillé pour empêcher l'accès à la zone de mélange (bras rotatif). De plus, il n'y a pas de dispositif d'interverrouillage au niveau de la rehausse de bol. Étant donné la possibilité d'accéder aux pièces en mouvement lors du fonctionnement de la machine, j'appose le scellé E67937 sur le batteur-mélangeur et interdit l'utilisation de la machine. (Voir le rapport décision RAP1328170)

J'invite l'employeur à se référer à la norme *EN454 : 2015 – Batteur-Mélangeur alimentaire*, afin de se renseigner sur les mesures de protection nécessaires pour rendre l'équipement sécuritaire.

➢ **Trancheuse à viande**

La trancheuse à viande est équipée des dispositifs de protection suivants : protecteur autour de la lame, poussoir, chariot coulissant équipé d'une poignée pour éloigner la main de la lame. Lors du nettoyage de l'équipement, un protecteur empêchant l'accès à la partie coupante de la lame est installé sur la lame.

2- Fiches de données de sécurité des produits de nettoyage et désinfection

Des produits pour le nettoyage et la désinfection sont utilisés et entreposés dans la cuisine. Les fiches de données de sécurité sont disponibles sur le lieu de travail.

3- Douche oculaire

Puisque des produits dangereux sont utilisés et entreposés au service alimentaire, je demande à l'employeur d'installer une douche oculaire. Lors d'un contact accidentel d'un produit dangereux avec les yeux, un rinçage d'au moins 15 minutes est requis. **La dérogation no. 1 est émise.**

À titre de référence, la norme ANSI Z358.1-2009 prescrit les débits, les températures de l'équipement et le temps de rinçage requis. Notamment, la douche oculaire doit fonctionner en tout temps, doit être facilement accessible et doit être alimentée en eau, à une température ambiante se situant entre 20°C et 30°C. De plus, la douche oculaire peut être raccordée au système d'alimentation en eau de l'établissement ou être munie d'un réservoir autonome.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles

Pour obtenir une copie des normes citées dans le présent rapport, j'invite l'employeur à faire appel au Centre de documentation de la CNESST, qui offre des services de prêt et de

réservation de documents.

Coordonnées du Centre de documentation de la CNESST
1199, rue De Bleury, 4e étage
Montréal (Québec) H3B 3J1
Téléphone : 1 844-838-0808
Courriel: documentation@cnesst.gouv.qc.ca

Conclusion

La dérogation no. 1 est émise dans l'avis de correction ci-joint.

Une décision est émise et est transmise aux parties. Cette décision est inscrite au rapport d'intervention RAP1328170.

Un suivi de la dérogation sera réalisé à l'échéance du délai.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Gabrielle Bianco M.Sc.
Inspectrice
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Direction de la prévention-inspection de Montréal- Établissements
Service de la Prévention-Inspection Montréal Établissements - 3
5, Complexe Desjardins, Basilaire, Montréal (Québec) H5B 1H1
Tél : [redacted]
Courriel : gabrielle.bianco@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320803	4 décembre 2020	RAP1328696

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 75, al.1(1) Il y a absence d'une douche oculaire mise à la disposition des travailleurs du service alimentaire, alors que des matières dangereuses sont susceptibles de causer rapidement des dommages graves ou irréversibles aux yeux des travailleurs.	2021-01-11	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
3 décembre 2020 à 13:30 Sans visite	DPI4320218	7 décembre 2020	RAP1329222

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Représentant de l'employeur
Madame Myriam Tremblay

Lieu de travail

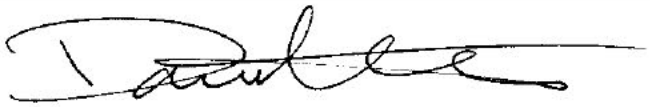
Numéro :

Centre d'hébergement des Pensées

3240, rue des Pensées
Jonquière (Québec) G7S 5T9

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Faire le suivi des avis de correction émis lors de la dernière intervention.

Personnes rencontrées

Monsieur Christian Dallaire, chef d'établissement des Pensées
Madame A syndicat FIQ
Madame Noémie Larouche, partenaire d'affaires en gestion des ressources humaines

Déroulement de l'intervention

Une rencontre avec les parties a lieu avec le logiciel *Teams* afin de traiter l'objet de la plainte. À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier lui est mentionné.

Précédemment à mon intervention, soit le 3 décembre 2020 vers 11:00, l'employeur me fait parvenir une série de documents en lien avec les demandes effectuées lors de ma dernière intervention (référence au rapport RAP1326928). Aussi, le 23 novembre 2020, A me transmet par courriel quelques déclarations d'évènements accidentels en lien avec le résident.

Description des observations et des informations recueillies

Formation à la prévention des actes de violence

L'employeur me confirme que tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir auprès du résident X ont reçu une formation, qui se veut un condensé de la formation SCPD. Selon l'employeur, étant donné les règles de distanciation actuellement en vigueur, cette formation a pris la forme d'une vidéo d'une douzaine de minutes accessibles en ligne. L'employeur m'informe qu'il s'est assuré que tous les travailleurs en avaient pris connaissance. **Je considère l'avis de correction 1 corrigé.**

Soutien à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence

L'employeur m'informe qu'une procédure pour offrir du soutien à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence est existante et m'a été transmise. Comme je n'ai pas pu analyser les documents transmis juste avant mon intervention, j'informe l'employeur qu'un retour lui sera fait sur le sujet lors de la prochaine intervention. **Les dérogations 2 et 3 sont en cours.**

État de la situation et suite du dossier

L'employeur m'informe que le résident présente toujours un risque d'agression pour les travailleurs, mais que les manifestations sont moins nombreuses. Pour l'instant, l'employeur m'informe que les manifestations se seraient tournées davantage vers les autres usagers.

L'employeur m'informe que les mesures mises en place, notamment la formation pour prévenir les manifestations de violence semblent avoir contribuées à améliorer la situation. Néanmoins, M. Dallaire m'informe que les démarches se poursuivent afin de transférer le résident X vers une unité prothétique plus adaptée. J'avise l'employeur qu'un retour lui sera fait lors de la prochaine intervention à propos des documents remis. D'ici là, j'analyserai les documents reçus afin de **m'assurer que la démarche de prévention intégrée spécifique au résident X soit adéquate.** Je suggère également à l'employeur de se tourner vers l'ASSTSAS pour obtenir du support, ce que s'engage a faire M. Dallaire.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Prochaine intervention : le mercredi 6 janvier 2021 à 8:30.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320218	7 décembre 2020	RAP1329222

RAPPORT D'INTERVENTION

Une copie de l'avis de correction doit être affichée à la vue des travailleurs, en vertu de l'article 183 et 186 de la LSST.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-Saint-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320218	7 décembre 2020	RAP1329222

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir auprès du résident X a la prévention des manifestations de violence (Ex :AAPA écourtée). Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que l'approche ou encore les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art. - Observé le : 2020-11-16 (RAP1326928) - Délai expire le 2020-12-01	-	Effectuée
2	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'a pas de procédure écrite, claire et structurée afin d'offrir un soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement. - Observé le : 2020-11-16 (RAP1326928) - Délai expire le 2020-12-26	2020-12-26	En cours

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4320218	7 décembre 2020	RAP1329222

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
3	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a la procédure de travail écrite pour le soutient immédiat et systématique a un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence. Il y a danger d'aggraver les conséquences d'une lésion psychique pour le travailleur qui n'a pas le support requis suite a l'événement. - Observé le : 2020-11-16 (RAP1326928) - Délai expire le 2020-12-26	2020-12-26	En cours

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
21 décembre 2020 à 10:30	DPI4321107	12 janvier 2021	RAP1332954

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Société en Commandite Excelsoins Vivalis

300, avenue Stillview
Pointe-Claire (Québec) H9R 0A1

Représentant de l'employeur
A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Société en Commandite Excelsoins Vivalis

300, avenue Stillview
Pointe-Claire (Québec) H9R 0A1

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Régis Lachance	55298

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable au déplacement sécuritaire des bénéficiaires de même qu'à la prévention des risques d'infection au Covid-19.

Personnes rencontrées

B [redacted]

C [redacted]

Personnes contactées

Madame D [redacted] FTQ-SQEES

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4321107	12 janvier 2021	RAP1332954

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame …, travailleuse

Présentation du lieu de travail

Société en commandite Excelsoins Vivalis gère 9 résidences pour personnes âgées à Montréal, en Montérégie et en Estrie. La résidence de Pointe-Claire comprends 127 unités dans un immeuble de 7 étages, les étages 4 et 5 étant occupés par des bénéficiaires de CHSLD. La résidence emploie 124 travailleurs et travailleuses dont 70 % sont syndiqués. L'employeur utilise les services d'agences de placement de personnel.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Un dossier d'intervention a été ouvert le 18 novembre 2020 afin d'analyser une problématique pouvant provoquer des situations à risques d'agression physique ou verbale sur un étage occupé par des personnes atteintes d'alzheimer ou des risques de nature ergonomique liés au déplacement des bénéficiaires.

Avant de me présenter sur les lieux, j'ai analysé le dossier de l'employeur et j'ai constaté que l'établissement avait une éclosion relativement importante de Covid-19. Ainsi j'ai tenté de contacter Madame B à quelques reprises, sans succès. Sans réponse de sa part, je me suis présenté à l'établissement aujourd'hui et j'ai recueilli quelques informations sur la résidence et les mesures préventives en place mais aucun représentant des travailleurs n'était présent.

J'ai discuté avec [redacted] de la FTQ-SQEES le 7 janvier 2021 vers 15h30.

Description des observations et informations recueillies

Je débute l'intervention en détaillant les objectifs du présent dossier. Madame B et Monsieur C me détaillent les mesures de prévention mises en place par l'employeur pour prévenir les infections au Covid-19, notamment l'embauche de plusieurs [redacted]

[redacted] et la mise en place de zone vert, jaune et rouge à différents endroits dans la résidence.

En ce qui concerne la problématique principale au dossier, les commentaires de Mesdames D[redacted] et de la travailleuse à qui j'ai parlé sont à l'effet que le nombre d'intervenants à certaines périodes de la journée est insuffisant pour leur permettre de prodiguer des soins de façon sécuritaire. D'après la version de Madame B[redacted] les [redacted] qui ont besoin d'aide pour déplacer un bénéficiaire peuvent demander l'aide d'un autre employé [redacted]. Selon la version de l'autre partie, cela n'est pas efficace.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

L'intervention s'est déroulée dans des conditions non optimales qui ne me permettent pas de conclure si la problématique est fondée. Je contacterai les représentants des parties afin de poursuivre mon analyse.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

M. Régis LACHANCE
Inspecteur - ergonome
Direction de la prévention-inspection de Montréal- Établissements
Direction générale des opérations en prévention-inspection Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
5, Complexe Desjardins, Basilaire
Montréal (Québec) H5B 1H1
[redacted]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
12 janvier 2021 à 11:00	DPI4314654	21 janvier 2021	RAP1333028

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Représentant de l'employeur
Madame Doris Pelletier, Agente gestion personnel

Lieu de travail

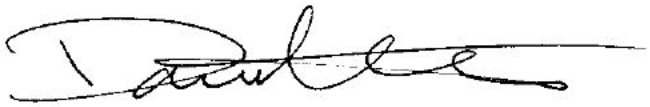
Numéro : [redacted]

CPRJDA de Chicoutimi

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de :

1) Faire le suivi de la dernière intervention ;
2) Faire un retour à l'employeur au sujet des documents reçus depuis la dernière intervention ;

Personnes rencontrées

Madame Catherine Belley, directrice adjointe par intérim

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	21 janvier 2021	RAP1333028

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur Martin Lapointe, chef de service réadaptation interne

Madame Annie Villeneuve, éducatrice spécialisée

Madame Cindy-Bouchard-Landry, AGP service de prévention des risques

Madame Caroline Villeneuve,

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et leur explique l'objet de l'intervention. À la fin, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est effectué. Depuis ma dernière intervention, j'ai reçu par courriel plusieurs documents :

1) Le 14 septembre 2020 :
    a. *Calendrier de formations et registre de formation ;*
    b. *Calendrier des formations OMÉGA 2020-2021 V1 ;*
    c. *Portrait formations DARJD.*

2) Le 17 octobre 2020 :
    a. *Offre de service formation réadaptation.*

3) Le 11 janvier 2021 :
    a. *Calendrier de formation OMÉGA 2019-2020 ;*
    b. *Calendrier de formations OMÉGA 2020-2021 ;*
    c. *Déclaration ;*
    d. *Guide Centre jeunesse hébergement ;*
    e. *Procédure utilisation des boutons d'alerte ;*
    f. *Protocole d'intervention CODE BLANC rev20190330.*

Le 7 janvier 2021, à sa demande, j'ai une discussion avec Mme Catherine Belley au sujet notamment de l'état de la situation concernant le dossier et l'objet de l'intervention du 12 janvier 2021. Le 11 janvier 2021, j'ai une discussion avec M. Martin Lapointe concernant des clarifications sur certains documents fournis par l'employeur.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur me confirme avoir reçu une copie du rapport de la dernière intervention (RAP1319266).

Processus d'enquête et d'analyse d'accident

Pour ce qui est de l'accident du 20 juillet 2020, l'employeur m'a fourni une copie du formulaire d'enquête *Déclaration*. À la consultation de celui-ci, je remarque que l'employeur a identifié les mesures correctives suivantes :

1) Je m'assure de la formation OMEGA et OMEGA plus aux agents ;

2) J'accompagne les agents dans le développement clinique à la connaissance de la clientèle nouvelle.

Concernant le premier correctif, M. Lapointe m'informe notamment qu'il comporte la formation TPASS (référence au rapport d'intervention RAP1319266). M. Lapointe me mentionne également qu'il a procédé lui-même à l'enquête et l'analyse de l'événement sans juger nécessaire de rencontrer des témoins puisqu'il était lui-même sur les lieux lorsque l'événement est survenu. M. Lapointe m'informe ne pas avoir eu de formation sur la réalisation de l'exercice, mais que, par le passé, il obtenait du support auprès d'une ressource en santé et sécurité du CIUSSS. Aussi, sur le formulaire d'enquête, je trouve curieux que la signature du gestionnaire, pourtant obligatoire sur le formulaire, soit absente.

Ces éléments m'amènent à me questionner sur le processus d'enquête à l'interne. À ce sujet, j'informe les parties que l'enquête et l'analyse des accidents sont des activités importantes à

réaliser, car elles permettent d'identifier les causes des événements accidentels et de recommander des mesures correctives pour les éliminer et les contrôler à la source. Sur quelle base décide-t-on s'il y aura enquête ou pas à la suite d'un événement ? Quelles sont les actions que les travailleurs doivent prendre à la suite d'un accident ? Qui est responsable des mesures correctives ? Ces questions sont sans réponse. L'employeur n'est pas en mesure de me démontrer qu'il est outillé et organisé adéquatement afin que le processus soit correctement effectué. **Une dérogation est émise (1). L'employeur devra par la suite former ses travailleurs à l'application de celle-ci.**

L'employeur doit posséder une procédure écrite, claire et structurée en cas d'accident qui sert à indiquer aux travailleurs et à l'employeur les étapes à suivre lorsque survient un accident avec blessures graves ou blessures mineures. Son objectif est notamment d'établir un mode de fonctionnement, de définir les actions appropriées, d'encadrer les modalités et les responsabilités de chacun. Elle vient présenter entre autres les modalités d'application ainsi que les responsabilités de chacun.

Nous devrions notamment y retrouver les éléments suivants :

- Les actions initiales à prendre lors d'un d'accident.
- Déterminer les responsables de faire l'enquête et de l'analyse de l'accident et de la rédaction d'un rapport.
- Déterminer le type d'accident qui demande un processus d'enquête et l'analyse d'accident.
- La manière de faire un processus d'enquête et l'analyse de l'accident.
- Établir les responsables de la rédaction et du cheminement du rapport d'enquête et d'analyse d'accident.
- Établir les responsables de faire le suivi des mesures correctives et préventives.
- Déterminer qui complète le registre des accidents ou de premiers soins et de premiers secours.
- Déterminer les circonstances où l'employeur doit aviser la CNESST et le responsable de faire cette action (réf. : art.62 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail).

Pour obtenir du support sur le sujet, je suggère à l'employeur d'entrer en communication avec

Approche préventive intégrée : Secondaire (pendant)

À cette étape, il s'agit de prévoir et d'énoncer des consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Parmi les moyens de prévention : procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation (ex. : code blanc), moyens de communication d'urgence (ex. : bouton panique), procédures d'interventions spécifiques, etc.

Sur les bases des documents fournis par l'employeur, je suis en mesure d'identifier que 2 travailleurs sur les 6 ayant participé à l'événement du 20 juillet 2020 auraient reçu la formation OMEGA de base. **Une dérogation est émise (2).**

Aussi, l'employeur m'a fait parvenir 2 documents concernant cette étape de l'approche préventive intégrée :

Procédure utilisation des boutons d'alerte ;

Protocole d'intervention CODE BLANC rev20190330.

Or, je constate que le protocole d'intervention en cas de crise comportementale qui m'a été fourni et que l'employeur possède est celui d'un autre établissement hospitalier. De l'aveu même de l'employeur, cette procédure n'est pas nécessairement applicable à un établissement comme le leur et qu'il se doit de l'adapter aux réalités de son établissement avant de le mettre en application.

Je fais le commentaire aux parties que la procédure d'utilisation des boutons d'alerte ne se veut qu'une portion (le moyen de communication) de ce que devrait être une procédure d'intervention sécuritaire pour les travailleurs. **Une dérogation est émise (3). L'employeur devra par la suite former ses travailleurs à l'application de celle-ci.**

Or, une procédure d'intervention en cas de crise comportementale complète doit notamment minimalement traiter des aspects suivants :

1) Responsable de la procédure ;
2) Système de communication ;
3) Compétences et habiletés des membres de l'équipe ;
4) Responsabilités de l'équipe ;
5) Responsabilités du personnel.

Pour obtenir du support sur le sujet, je suggère à l'employeur d'entrer en communication avec l'ASSTSAS :

http://asstsas.qc.ca/

Mesures correctives de l'employeur

Comme mesures correctives, l'employeur avait lui-même ciblé une formation TPASS. D'ailleurs, tous les travailleurs devaient être formés à l'utilisation de cette technique les 4, 5 et 6 novembre 2020. Or, en raison de la COVID-19, on m'explique que la formation n'a pas eu lieu. L'employeur n'est pas en mesure de donner de nouvelles dates de formation lors de l'intervention.

Comme mesure temporaire, l'employeur m'explique qu'on peut faire appel aux 2 personnes formées à cette technique lorsqu'elles sont présentes sur les lieux de travail. Selon l'employeur, [redacted] Lors de l'intervention, l'employeur n'est pas en mesure de me démontrer que ces mesures ont été écrites et diffusées à l'ensemble du personnel. J'émets de sérieux doutes

sur l'efficacité des mesures mises en place par l'employeur par rapport à, par exemple :

1) Les délais d'intervention ;
2) Qu'est-ce que les travailleurs doivent faire pour leur sécurité dans l'attente de l'un des 2 travailleurs formés et outillés, surtout dans le contexte ou les 2 travailleurs pourraient ne même pas être sur les lieux de travail ?

Je demande à l'employeur de faire l'évaluation des risques et d'établir une procédure d'intervention sécuritaire et efficace dans l'attente des mesures permanentes (TPASS). **Une dérogation est émise (4). L'employeur devra par la suite former ses travailleurs à l'application de celle-ci.**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont émises.

Prochaine intervention : lundi le 1er février 2021.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-St-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	21 janvier 2021	RAP1333028

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de processus d'enquête des accidents et des incidents écrit, claire et structuré, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place par la suite d'un fait accidentel.	2021-02-11	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui ont intervenu le 20 juillet 2020 lors de la désorganisation comportementale des usagers et appliqués des protocoles de contentions (Ex :OMEGA).Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art.	2021-02-11	Non commencée
3	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite, claire et sturcturée adaptée aux activtés de l'établissement concernant les interventions lors d'une déroganisation comportementale. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant.	2021-03-28	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	21 janvier 2021	RAP1333028

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite, claire et structurée en ce qui concerne les moyens d'intervention sécuritaire a mettre en application en cas de désorganisation comportementale dans l'aile L dans l'attente des mesures permanentes (TPASS).Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement.	2021-01-27	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
19 janvier 2021 à 13:00	DPI4288725	20 janvier 2021	RAP1333786

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Mauricie-Centre-Québec

731, rue Sainte-Julie
Trois-Rivières (Québec) G9A 1Y1

Représentant de l'employeur
Madame Nancy Gagnon, Agente de gestion du personnel

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'hébergement Roland-Leclerc

3500, rue Sainte-Marguerite
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1X3

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Trudel	90259

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 9 septembre 2020 afin vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes rencontrées

Madame A [redacted] FIQ

Madame Virginie Dubé, conseillère cadre partenaire de gestion

Madame Nancy Gagnon, assistante à la coordination professionnelle, service prévention santé sécurité au travail

Monsieur B [redacted] syndicat para technique, services auxiliaires et de métiers

Madame Marie-Ève Lagacé, chef d'administration de programme SAPA– Hébergement Rive-Nord

Madame C [redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288725	20 janvier 2021	RAP1333786

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur Alain Tourigny, chef d'unité

Monsieur Guillaume Vallières, gestionnaire responsable de site

Déroulement de l'intervention

Les parties sont rencontrées. Les mesures de prévention du harcèlement psychologique en place sont discutées. À la fin de l'intervention, un récapitulatif auprès des parties est réalisé.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur décrit les mesures et outils en place/ajoutés. Il confirme qu'elles sont connues/ont été présentées aux travailleurs et que leur documentation est par ailleurs disponible. Il confirme que ces dernières, bien qu'évolutives, sont appliquées rigoureusement et il explique les mesures prises advenant un écart. Il ajoute que certaines ont été élaborées et présentées paritairement.

L'employeur explique le mécanisme de suivi permettant notamment le contrôle de l'efficacité des mesures.

L'employeur explique le mécanisme d'identification du risque mis à la disposition des travailleurs et la mise en place de correctif effectués.

Les [redacted] affirment l'absence de situation rapportée de leur côté.

Les informations transmises par les parties confirment que le risque d'harcèlement psychologique est contrôlé en lien avec les facteurs de risque mentionnées.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288725	20 janvier 2021	RAP1333786

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec

Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre-Nord

Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1055, boulevard des Forges, Trois-Rivières, QC, G8Z 4J9

Téléphone : 800 668-6210 poste [redacted]

Télécopieur : 819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mauricie-C.-Qc
1055, boulevard des Forges
Bureau 200
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
1 février 2021 à 11:00	DPI4314654	11 février 2021	RAP1336059

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Représentant de l'employeur
Madame Doris Pelletier, Agente gestion personnel

Lieu de travail

Numéro :

CPRJDA de Chicoutimi

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Dave Létourneau	55250

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de faire le suivi des avis de correction actifs au dossier.

Personnes rencontrées

Madame Catherine Belley, directrice adjointe par intérim

Madame Cindy-Bouchard-Landry, AGP service de prévention des risques

Déroulement de l'intervention

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	11 février 2021	RAP1336059

RAPPORT D'INTERVENTION

Je rencontre les personnes citées ci-dessus et leur explique l'objet de l'intervention. À la fin, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est effectué. Depuis ma dernière intervention, j'ai reçu par courriel les documents suivants :

1) Le 20 janvier 2021 :
   a. *Note de service Enquête et analyse d'événements accidentels 2020-01-20 ;*
   b. *Procédure_declaration_enquete_analyse_incidents_daccidents_travail_situation_dangereuse ;*
   c. *8x11declaration_et_analyse_dun_evenement_accidentel_ou_dune_situation_a_risque_novembre2…;*
   d. *Guide rencontre-entrevue du travailleur Enquete et analyse d-un evenement accidentel ;*
   e. *FeuilletL_Processus Enquete_2019_Final ;*
   f. *Exercice complet violence_EAEA_VF_nouveau_graphique ;*
   g. *Présentation qui dit accident dit enquête et analyse CARO V-09 janvier (3).*

Lors de l'intervention, il n'y a aucun représentant des travailleurs présent. L'employeur explique la situation par un malentendu au niveau des convocations et il s'engage à remédier la situation pour les prochaines interventions.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur me confirme avoir reçu une copie du rapport de la dernière intervention (RAP1333028).

Processus d'enquête et d'analyse d'accident

Après consultation des documents reçus, je considère que l'employeur possède une procédure d'enquête et d'analyse d'accident écrite, claire et structurée. **La dérogation 1 est corrigée.**

Pour ce qui est de sa mise en application, comme c'est notamment indiqué au niveau de la note de service distribuée le 20 janvier 2021, les gestionnaires doivent se faire assister par Mme Cindy Bouchard-Landry lors d'un événement accidentel. L'employeur s'engage à faire former les gestionnaires concernés selon les modalités d'un plan d'action qui aurait déjà précédemment été soumis à la CNESST. **A ma demande, Mme Bouchard-Landry s'engage à me faire parvenir une copie de ce plan d'action.**

Approche préventive intégrée : Secondaire (pendant)

Concernant la formation OMEGA des 4 travailleurs concernés par l'événement du 20 juillet 2020, on m'informe qu'actuellement le calendrier des formations OMEGA pour 2021 n'est pas chamboulé et que les prochaines dates devraient être en avril et mai 2021. Cependant, l'employeur m'avise qu'étant donné le contexte actuel, tout pourrait changer de sorte qu'il est difficile de prévoir quand pourra se donner les nouvelles formations. J'avise l'employeur qu'afin que je puisse considérer l'avis de correction 2 corrigé, il devra :

1) Démontrer que les 4 travailleurs ont reçu les bases de la formation OMEGA, tel que prévu notamment au programme d'accueil ;
2) Fournir un engagement écrit à l'effet que les 4 travailleurs concernés seront intégrés à une formation OMEGA dès que possible.

La dérogation 2 est en cours.

L'employeur me confirme que le protocole d'intervention en cas de crise comportementale est en cours d'élaboration. Mme Belley m'informe notamment que l'ASSTSAS assiste l'employeur dans le processus. **La dérogation 3 est en cours.**

Pour ce qui est de la mesure transitoire au TPASS, l'employeur a élaboré un algorithme qu'il me présente lors de l'intervention. Essentiellement, il devrait être présenté aux éducateurs et agents le lendemain de la présente intervention pour leurs commentaires. L'employeur s'engage à le rendre final et former ses travailleurs à l'application de celui-ci au plus tard le mercredi 10 février 2021. **La dérogation 4 est cours. Considérant la situation, un deuxième délai est accordé à l'employeur pour qu'il corrige à l'avis de correction 4.**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont toujours actives au dossier.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST **Dave Letourneau, chimiste, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-St-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	11 février 2021	RAP1336059

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de processus d'enquête des accidents et des incidents écrit, claire et structuré, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place par la suite d'un fait accidentel. - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-02-11	-	Effectuée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui ont intervenu le 20 juillet 2020 lors de la désorganisation comportementale des usagers et appliqués des protocoles de contentions (Ex :OMEGA).Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art. - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-02-11	2021-02-11	En cours
3	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite, claire et sturcturée adaptée aux activtés de l'établissement concernant les interventions lors d'une déroganisation comportementale. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant. - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-03-28	2021-03-28	En cours

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	11 février 2021	RAP1336059

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite, claire et structurée en ce qui concerne les moyens d'intervention sécuritaire a mettre en application en cas de désorganisation comportementale dans l'aile L dans l'attente des mesures permanentes (TPASS).Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement. - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-01-27	2021-02-10	En cours

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
1 février 2021 à 13:00 Sans visite	DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS Bas-Saint-Laurent

355, boulevard Saint-Germain
Rimouski (Québec) G5L 3N2

Représentant de l'employeur
Madame Isabelle Malo, PDG

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital de la Mitis, CLSC Mont-Joli

800, avenue du Sanatorium
Mont-Joli (Québec) G5H 3L6

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Luc Lepage	51375

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la prévention concernant les risques d'agression à l'unité TGC (troubles graves du comportement).

Présentation du lieu de travail

Ce département (TGC) est situé à l'hôpital de Mont-Joli et pour ce département, il y a environ 18 travailleurs syndiqués répartis sur 3 quarts de travail. (Incluant la liste de rappel).

> Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Note : Il y a eu des interventions concernant ce département dans le dossier DPI4309577 et les rapports associés sont RAP1308336, RAP1325877 et RAP1330534.

Mise en situation

- À la suite de plaintes logées à la CNESST, nous avons communiqué avec l'employeur afin de signifier la situation et l'objet de la plainte. Nous avons convenu d'une rencontre à distance considérant la situation (COVID)

Les intervenants à cette rencontre sont :

- Madame Laurence Lebel-Paradis, agente de prévention
- Madame Amélie Ouellet, chef d'équipe prévention et agent de prévention
- Monsieur Julien Parent, chef de service (code blanc) de la sécurité CISSSBSL
- Monsieur Jimmy Fiola, contremaitre des installations matérielles
- Madame Catherine St-Pierre, chef de service par intérim
- Madame Julie Beaulieu, coordonnatrice
- Monsieur Francis Boudreau, coordonnateur hébergement
- Monsieur A SCFP
- Madame Geneviève Bernier, agent de gestion
- Madame B APTS
- Monsieur C FIQ
- Madame Kathy Thériault, chef de service
- Madame D APTS

Situation

- L'établissement a une vocation en corrélation avec une clientèle ayant des troubles graves de comportement (TGC).

Sujets des différentes plaintes, notamment

- Agression au niveau de l'unité TGC (prise de cheveux, agression physique, traumatisme).
- Salle de retrait, le plafond n'est pas sécuritaire et les chambres des usagers, il y a toujours du plafond suspendu. Le matériel peut représenter un danger
- Certaines personnes pour le Code Blanc n'ont pas la formation, les t [redacted] ne font rien.
- Au niveau de certaines salles, les plafonds sont un problème, les bénéficiaires peuvent encore avoir accès.
- Il y a des bénéficiaires qui mordent les intervenants et il y a des bénéficiaires avec certaines pathologies.
- Environnement insalubre, les bénéficiaires arrachent murs (Gyps) ce qui est difficile à nettoyer. Les bénéficiaires urinent notamment sur les calorifères et ils ne sont pas nettoyés.
- Il n'y a pas de nettoyage de la ventilation

Demandes déjà initiées

- Caméra afin de permettre un visuel près d'une porte
- Équipement de protection contre les morsures.

Sujets complémentaires des [redacted]

- Il y a un roulement de personnel donc pas d'équipe stable = liste de rappel
- Il y a un travail à faire sur le climat de travail (organisationnel)
- Travailler le support post- événement
- Formation

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

RAPPORT D'INTERVENTION

Constat de l'employeur

[redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

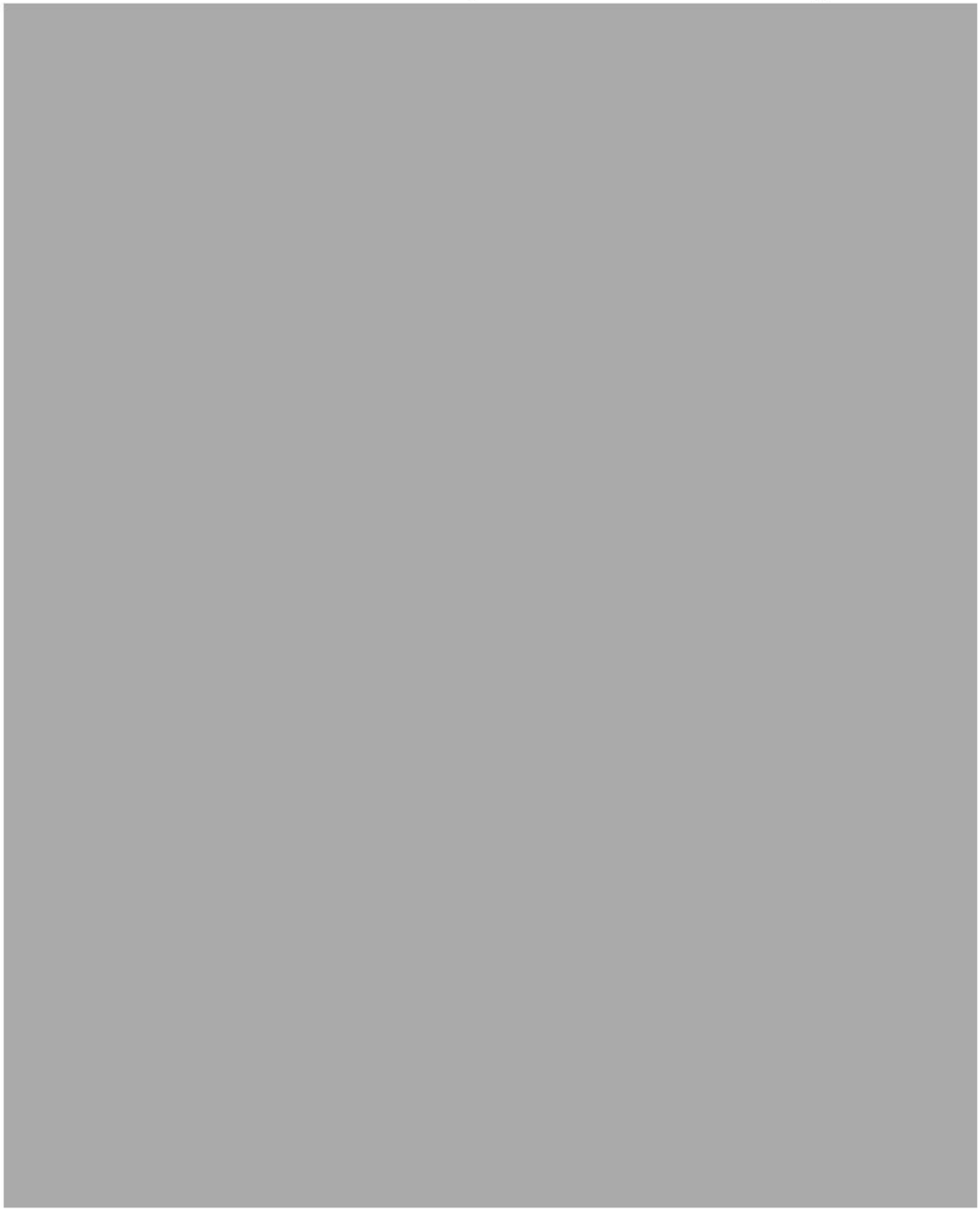
RAPPORT D'INTERVENTION

[redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

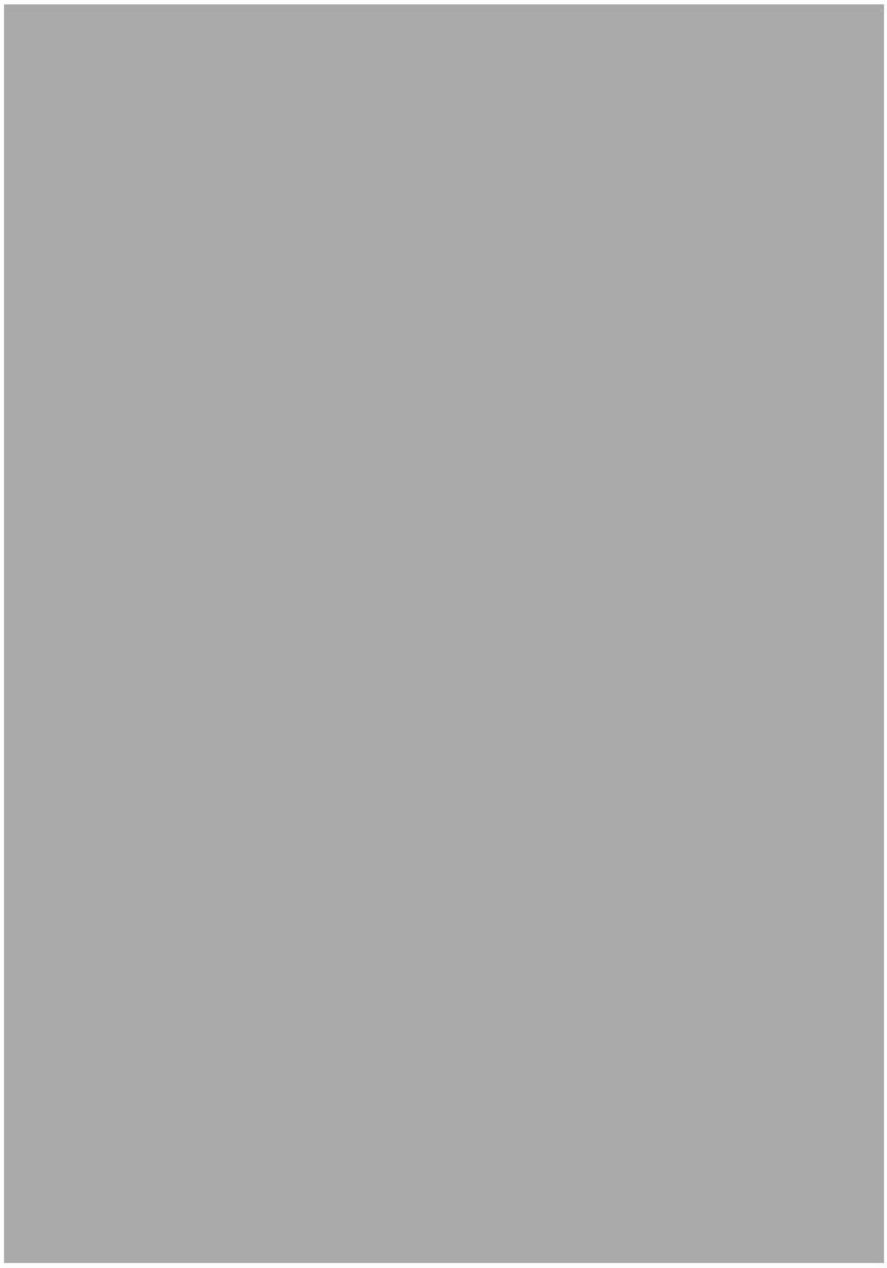
RAPPORT D'INTERVENTION



CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

RAPPORT D'INTERVENTION



Après la rencontre, les informations complémentaires suivantes nous sont acheminées





Risque soulevé

- Le risque d'agression est un élément présent au niveau de l'organisation à l'unité TGC.
- Ventilation
- Hygiène

Concernant les risques d'agression

Note

- Dans un premier temps, il est important de préciser que malgré tout le volet préventif au niveau des situations d'agression, il demeurera toujours des possibilités de risque concernant ce sujet. Malheureusement, cette situation fait partie d'un facteur inhérent à la tâche. Malgré qu'il est impossible de contrôler à 100% ce risque, il demeure qu'il faut en diminuer le plus possible la possibilité d'occurrence et d'en limiter les conséquences.

Obligations

- La Loi sur la santé et la sécurité du travail énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique de prévenir la violence qui survient dans le cadre du travail, donc le risque d'agression par les usagers.

- Au cours de l'évaluation de risques qu'il est tenu d'effectuer, l'employeur doit aussi intégrer les risques de violence, c'est-à-dire repérer les personnes exposées et les principaux facteurs de risques. À cette étape, les situations problématiques antérieures vécues dans l'organisation ou encore les plaintes exprimées par les salariés sont des sources d'information que l'employeur doit être en mesure d'exploiter.

- À partir de l'évaluation du risque effectuée par l'employeur, des mesures permettant d'éviter les situations doivent être recherchées avec les personnes concernées. Il existe 3 niveaux de prévention à prendre en considération.

Primaire :

- Prévenir ou diminuer à la source, la possibilité qu'un acte de violent puisse survenir. Il faut alors mettre en place des mesures qui touchent notamment, la formation et l'information des travailleurs et l'organisation du travail.

Secondaire

- Malgré les mesures à prévenir les actes de violence (primaire), il est possible que ces derniers se produisent. Néanmoins, l'employeur doit donc mettre en place des procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et de minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation. (exemple:des moyens de communication d'urgence, une procédure d'intervention spécifique, des moyens de contrôle, etc.).

Tertiaire

- Outre la lésion physique, l'employeur doit également prendre en considération la santé psychologique du travailleur victime ou témoin d'un acte de violence afin de limiter autant que possible l'impact.

Analyse

Formation (primaire et secondaire)

Service aux bénéficiaires

- La formation du personnel est un moyen incontournable et un facteur de prévention important dans un contexte d'intervention directe avec les clients. Selon la pièce justificative de l'employeur en grande partie, le personnel est formé OMÉGA 4 jours qui est suggéré par l'ASSTSAS dans ce type d'offre de service et il y a eu de l'information sur la formation de maitrise physique.

Personnel d'entretien (hygiène des lieux)

- Lors des discussions, une problématique est soulevée que le personnel d'entretien peut avoir certaines craintes lors de leur prestation de travail au TGC. Selon les informations, cette situation peut avoir un impact sur l'entretien des lieux, car les travailleurs ne sont pas confiants.

  Sans égard au résultat de l'hygiène, et considérant le caractère particulier de ce département, le personnel attitré à ce département (TGC) devrait avoir des connaissances et habiletés pour effectuer un travail sécuritaire. Il est important que l'employeur se dote d'un mécanisme d'information afin de s'assurer que même si ces travailleurs n'interviennent pas directement avec les bénéficiaires qu'ils aient les connaissances minimales pour ne pas provoquer une désorganisation et par le fait même informera sur les risques Vs comportements etc.. **La dérogation 1 est émise à cet effet.**

Environnement

- Malgré la démarche concernant l'analyse de l'environnement, Ce département (TGC) à une offre de service qui selon sa vocation se trouve dans la hiérarchisation pratiquement au sommet (clientèle avec plus de complexité).
- La situation n'est pas nouvelle au niveau du CISSSBSL, l'ASSTSAS en 2014 avait signifié dans un rapport :



  Les modifications apportées à l'environnement selon l'analyse de l'employeur sont insuffisantes considérant la redondance de la situation. (L'analyse semble avoir été effectuée en corrélation avec le comportement d'un bénéficiaire avec une pathologie spécifique).

Considérant :

- L'offre de service du TGC
- Le niveau hiérarchique de ce département (cas plus complexe)
- Le CISSSBSL est en démarche afin de relocaliser ce service depuis un certain temps
- Selon les informations, ce département ne serait pas nécessairement adapté pour ce type d'offre de service.
- Les mesures effectuées vers la fin de l'année passée sont insuffisantes. (Nouveaux événements)
- Les bénéficiaires ont eu encore accès au plafond ce qui peut représenter un risque pour les travailleurs.
- La situation a été véhiculée par l'ASSTSAS voici quelques années.
- L'unité ne peut choisir les bénéficiaires (offre de service)
- Ce département devrait par sa vocation offrir un aménagement sécuritaire.

Il est de la responsabilité de l'employeur de faire l'analyse de son milieu et d'offrir un environnement de travail sécuritaire pour les travailleurs. Nous demandons à l'employeur en plus de mesures temporaires de faire une **réévaluation** exhaustive de son milieu non pas en corrélation avec la clientèle actuelle, mais par la vocation de ce département en corrélation avec la clientèle que ce dernier pourrait accueillir. **La dérogation 2 est émise à cet effet. Une pièce justificative sera demandée.** Selon les informations, l'employeur arrive à la même conclusion et ce dernier aurait débuté **«** [redacted]

- Nous invitons l'employeur à faire une démarche paritaire afin d'optimiser les solutions possibles.
- Il est essentiel dans les moyens de correction qui seront mis en place de ne pas générer d'autres risques.

En complément
Pour cette même analyse, cette dernière devra aussi porter sur le sujet des équipements de protection appropriés pour ce secteur.

- Lors d'événement, il est mention dans la plainte qu'il y avait un problème d'équipement et ce volet a été corroboré par la visite des agents de prévention qui ont fait des demandes pour ajuster la situation.



- Toutefois, il demeure des questionnements sur l'analyse des équipements. Par exemple, il y a des manchons anti-morsures de commandés toutefois, lors de la rencontre téléphonique, les intervenants mentionnent que des travailleurs peuvent et/ou se sont fait mordre au niveau du biceps / épaules. Il est impératif que l'employeur analyse le milieu pour avoir les EPI en corrélation avec les risques identifiés et notés au plan d'intervention du bénéficiaire. Cette notion devait être pour chaque nouveau bénéficiaire entrant au TGC fin que les travailleurs aient les équipements requis **avant** et non après événement. **La dérogation 3 est émise à cet effet** afin d'inventorier le matériel nécessaire de cette unité.
    - Nous invitons l'employeur à faire une démarche paritaire afin d'optimiser les solutions possibles.
    - Il est essentiel dans les moyens de correction qui seront mis en place de ne pas générer d'autres risques.
- Malgré que les agents de prévention ont réajusté la situation au niveau des équipements, il n'en demeure pas moins qu'ils ont identifié un manque d'équipement. En conclusion, afin d'assurer la permanence du correctif, nous demandons à l'employeur de se doter d'un outil administratif d'analyse de la situation et de contrôle des équipements de protection pour le département TGC**. La dérogation 4 est émise à cet effet. Ceci est aussi pour en faire un suivi rigoureux**

Stabilité des équipes

- Il est important dans le contexte d'avoir une bonne stabilité au niveau de l'organisation considérant la vocation de ce département. La stabilité a pour effet de cristalliser l'information et le travail d'équipe, les routines etc L'employeur a jugé et décidé de dédier un gestionnaire pour ce département.

Courriel reçu

[redacted]

Toutefois, nous invitons l'employeur à se pencher sur la même question concernant le personnel de ce département. Considérant que la formation le respect de la prévention active, le respect des procédures en code blanc, etc. tous ces éléments sont des facteurs de prévention. Cette dynamique devrait aussi entrer dans l'analyse globale de ce département.

Formation concernant les interventions «maîtrise physique».

- Considérant que la situation au TGC peut demander une maitrise physique du bénéficiaire. Il est essentiel que l'employeur s'assure que les travailleurs ont les connaissances et **les habiletés** pour ce type d'intervention. Cette situation fait partie autant du volet primaire que secondaire. Il est très important que les travailleurs soient formés concernant les interventions de nature (Code Blanc) afin de porter assistance au travailleur qui est dans une position plus difficile.

Ventilation

Selon un courriel reçu, la ventilation fait l'objet de contrôle 2 fois par année, toutefois considérant que le personnel a des doutes sur l'entretien et en complément des informations que nous avons obtenues de monsieur Fiola qui nous indique que s'il y a de la poussière au niveau des grilles de ventilation ceci n'indique pas nécessairement que le système n'est pas entretenu, mais il peut y avoir de la poussière dans le local. Cette situation est complémentaire aux questionnements de l'hygiène des lieux. Toutefois, nous demandons à l'employeur une pièce justificative de la dernière date d'entretien de son système et/ou faire l'entretien de ce dernier si requis. **La dérogation 5 est émise à cet effet**. Une pièce justificative est demandée (département TGC)

Note :

Un suivi sera effectué ultérieurement. Il est à noter que d'autres dérogations pourraient être émises selon la situation.

Important

La Loi sur la santé et sécurité du travail (LSST) nous informe des obligations de l'employeur qui sont notamment de :

Article 51

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur :

51.1 S'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection des travailleurs.

51.3 S'assurer que l'organisation du travail et des méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur

51.5 Utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur.

51.7 Fournie du matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état.

Etc.

Toutefois, cette même loi nous informe des obligations du travailleur qui sont notamment :

Article 49

49.2 Prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique

49.3 Veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail

49.5 Participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et des maladies professionnelles sur le lieu de travail.

Etc.

Mécanismes et références disponibles

Afin d'aiguiller l'employeur dans sa démarche, ce dernier peut consulter son association sectorielle paritaire.

En voici les coordonnées

Secteur des affaires sociales

7400, boul. des Galeries d'Anjou, bureau 600
Montréal (Québec) H1M 3M2
Tél. : 514 253-6871
Sans frais : 1 800 361-4528
Téléc. : 514 253-1443
Site Internet

ASSTSAS

Conclusion

Des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint. Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

> Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

RAPPORT D'INTERVENTION

Luc Lepage, Inspecteur

Service de la prévention-inspection– Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Bas-Saint-Laurent
Direction de la prévention-inspection – Sud-Est
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
180, rue des Gouverneurs, Case Postale 2180
Rimouski (Québec) G5L 7P3
Tél : (418) 725-6100 ou 1-800-668-2773 poste
Fax : (418) 725-6239
Courriel : luc.lepage@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CISSS Bas-Saint-Laurent	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, l'employeur devra informer le personnel de ce département (TGC) des risques et des moyens de prévention , il y a risque d'agression. (Exemple personnel d'entretien)	2021-03-18	Non commencée
2	LSST / 51(5) Il n'y a pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne la situation , une analyse des risques du mileu est demandée selon la vocation de l'offre de service de l'unité TGC (hiérarchisation de ce milieu) d'où un risque de lésion pour les travailleurs.	2021-03-18	Non commencée
3	LSST / 51(5) Il n'y a pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne la situation , une analyse des équipements de protection est demandée selon la vocation de l'offre de service de l'unité TGC (hiérarchisation de ce milieu) d'où un risque de lésion pour les travailleurs. (dérogation complémentaire à la dérogation 2)	2021-03-18	Non commencée
4	LSST / 51(5) Il n'y a pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne la situation , des équipements de protection du département TGC, un moyen de controle est demandé afin de s'assurer que les équipements sont toujours disponibles et en nombre suffisant. d'où un risque de lésion pour les travailleurs. (dérogation complémentaire à la dérogation 3)	2021-04-05	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324694	2 mars 2021	RAP1336108

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CISSS Bas-Saint-Laurent	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	RSST / 104 Le système de ventilation mécanique n'est pas inspecté et réglé au moins une fois par année, et les filtres entretenus ou remplacés au besoin. Une pièce justificative est demandée	2021-04-05	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
G.-Î.-M. et B.-St-L.
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski (Québec) G5L 7P3
Téléc. : 418 725-6239

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
G.-Î.-M. et B.-St-L.
163, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 2V1
Téléc. : 418 368-7844

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
9 février 2021 à 9:30 Sans visite	DPI4324068	11 février 2021	RAP1336604

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Les Résidences Chanoine-Scott inc

214, avenue Saint-Michel
Québec (Québec) G1C 1G2

Représentant de l'employeur
Madame A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Les Résidences Chanoine-Scott inc

809, avenue du Chanoine-Scott
Québec (Québec) G1V 3N5

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Michel Bilodeau	08141

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (R.L.R.Q. S-2.1) et la mise en application des mesures de prévention identifiées par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), en lien avec les risques liés à la COVID-19.

Personnes contactées

Madame B [redacted]
Madame C [redacted]
Madame A [redacted]
Madame D [redacted]
Madame E [redacted]

Présentation du lieu de travail

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324068	11 février 2021	RAP1336604

RAPPORT D'INTERVENTION

L'établissement est une résidence pour personnes âgées, (ressources intermédiaires et de type familial, selon la Santé publique).

L'employeur retient les services d'environ 80 travailleurs à l'établissement.

L'employeur fait partie du secteur d'activités Services médicaux et sociaux (030). En raison de cette classification, l'employeur n'a pas l'obligation en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (R.L.R.Q. S-2.1), de détenir et d'appliquer un programme de prévention.

. Il possède et applique un programme de prévention/plan d'actions.

Déroulement de l'intervention

Le 8 février 2021, je téléphone à l'employeur afin de convenir d'un rendez-vous téléphonique. Le rendez-vous est fixé le 9 février 2021 à 09 h 30. La rencontre est faite à ce moment à l'aide de l'application TEAMS. J'informe l'employeur et le travailleur de l'objet de mon intervention. Je pose des questions en rapport aux mesures de prévention appliquées à l'établissement. Je ne fais pas d'intervention à l'établissement. L'employeur est informé de la rédaction et de la transmission du présent rapport.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

Le 9 janvier 2021, une éclosion COVID-19 survient à l'établissement. Les données les plus récentes à ce jour font état de 142 cas confirmés dont 86 usagers et 54 travailleurs. La date prévue de la fin de l'éclosion est le 20 février 2021.

Le 12 janvier 2021, une demande d'intervention est adressée à la CNESST à l'effet que l'employeur ne respecterait pas les directives de la Santé publique pour les situations où l'on demanderait à des travailleurs contaminés de continuer à travailler.

Le 8 février 2021, l'employeur me transmet notamment par courriel les documents suivants :

- XXX, *Protocole de consignes COVID employés*, Les résidences Chanoine-Scott, PRO-PEC-017 Version 1, 2 p. ;

- BELLEMARE Olivier et Patrick St-Hilaire, *Hygiène et salubrité en présence de la COVID-19*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 1er janvier 2021, 18 p. ;

- XXX, *Protocole d'entrée des nouveaux résidents COVID*, Les résidences Chanoine-Scott, PRO-PEC-017 Version 1, 1 p. ;

- XXX, *Fiche de poste Agent ACCUEIL Résidence Chanoine Scott*, Les résidences Chanoine-Scott, (MAJ 05-02-21), 1 p. ;

- XXX, *Plan COVID-19 Préparation 2e vague Boîte à outils à l'intention des partenaires RPA*, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2020-12-18, 57 p. ;

- XXX, *Protocole de surveillance des symptômes résidents COVID*, Les résidences Chanoine-Scott, PRO-PEC-017 Version 1, 1 p. ;

- XXX, *Fiche de poste Agent GARDA VESTIAIRE*, Résidence Chanoine Scott
- (MAJ 05-02-2021), 1 p. ;

- XXX, *Protocole de lavage, séchage, pliage dans les buanderies*, Les résidences Chanoine-Scott, PRO-PEC-015, (05-02-2021), 1 p. 1.

Le 9 février 2021, l'employeur m'informe notamment des éléments suivants :

1. Les mesures de prévention COVID-19 énoncées dans les documents précités sont appliquées ;
2. Une directive demande aux travailleurs symptomatiques de ne pas se présenter au travail et de composer le numéro de téléphone de la Santé publique ;
3. L'employeur ne possède pas de directive écrite pour isoler un travailleur symptomatique sur les lieux de travail ;
4. La directive verbale consiste à demander au travailleur de retourner à son domicile et de composer le numéro de téléphone de la Santé publique ;

5. Les travailleurs étant exposés à un travailleur confirmé positif COVID-19 sont retirés du milieu de travail ;
6. L'employeur demande à ces travailleurs de subir un test de dépistage COVID-19 ;
7. La période d'isolement est de 14 jours, ou selon les directives de la Santé publique ;
8. L'employeur suit les directives de la Santé publique ;
9. Les mesures de prévention COVID-19, notamment la distanciation de 2 m, sont rappelées aux travailleurs plusieurs fois par jour ;
10. Un test de dépistage est fait pour tous les travailleurs à tous les 5 jours, directement à l'établissement ;
11. En raison de la pandémie à l'établissement, l'employeur peut consulter les ressources de la Santé publique régulièrement ;
12. L'équipe de la prévention contrôle et infection se présente à l'établissement à tous les 2 jours.

Le 9 février 2021, l'employeur me transmet par courriel le programme de prévention/plan d'action 2021. Ce document traite notamment des sujets suivants :

1. ÉLÉMENTS ADMINISTRATIFS ;
2. INSPECTION ;
3. PRÉSENCE D'INSPECTION ET D'UNE GRILLE ;
4. PROGRAMME D'ACCUEIL DES NOUVEAUX TRAVAILLEURS ;
5. PRÉSENCE ;
6. PROGRAMME PERMANENT ;
7. [redacted] ;
8. ASSIGNATION TEMPORAIRE ;
9. TROUSSE DE PREMIERS SOINS ;
10. SECOURISTES ;
11. REGISTRE ;
12. ENQUÊTE ET ANALYSE D'ACCIDENT ;
13. DÉCLARATION DES ACCIDENTS DE TRAVAIL ;
14. POLITIQUE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ ;
15. RÈGLES DE SANTÉ ET SÉCURITÉ ;
16. ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI) ;
17. SENSIBILISATION DES TRAVAILLEURS À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SST) ;
18. HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ;
19. COMITÉ DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ ;
20. INSPECTION DES LIEUX ;
21. ENTRETIEN PRÉVENTIF ;

22. TRAVAUX SUR LES TOITS ;
23. PLAN D'URGENCE ;
24. PROGRAMME PERMANENT - SÉCURITÉ INCENDIE ;
25. EXTINCTEURS ;
26. SORTIES D'URGENCE ;
27. ÉCLAIRAGE D'URGENCE ;
28. PROGRAMME PERMANENT - PRODUITS DANGEREUX ;
29. DOUCHE OCULAIRE ;
30. SIMDUT 2015 ;
31. PROGRAMME PERMANENT - ENVIRONNEMENT PHYSIQUE ;
32. BONBONNES DE GAZ COMPRIMÉ ;
33. COUR EXTÉRIEURE ;
34. EMPILAGE ;
35. ESCALIER ;
36. ETAT DES LIEUX ;
37. EXACTO (COUTEAU À LAME RÉTRACTABLE) ;
38. LOCAL ÉLECTRIQUE ;
39. PANNEAUX ÉLECTRIQUES ;
40. PLANCHERS ;
41. RALLONGES ÉLECTRIQUES ;
42. VENTILATION GÉNÉRALE ;
43. PROGRAMME PERMANENT - TRANSPORT DE CHARGES ET APPAREILS ÉLÉVATEURS ;
44. ASCENSEUR ;
45. MONTE-CHARGE ;
46. PROGRAMME PERMANENT - TRAVAUX EN HAUTEUR ;
47. ÉCHELLES ;
48. ESCABEAU ;
49. TRAVAUX EN HAUTEUR GÉNÉRAL ;
50. PROTECTION CONTRE LES CHUTES ;
51. PROGRAMME PERMANENT - MACHINE-OUTILS ;
52. ATELIER DE MAINTENANCE ;
53. BANC DE SCIE ;
54. MEULE ;
55. MEULEUSE PORTATIVE (RECTIFIEUSE) ;
56. OUTILS ;
57. PERCEUSE À COLONNE ;
58. SCIE À ONGLET ;
59. RESTAURANT ET ALIMENTATION ;
60. COUPE-LÉGUMES ;
61. COUTEAUX ;

62. FOUR ;
63. MÉLANGEUR ;
64. TRANCHEUR À VIANDE ;
65. PROGRAMME PERMANENT - RISQUE PAR SECTEUR ;
66. RESTAURATION ET ALIMENTATION ;
67. CHAMBRE FROIDE ;
68. CHAUSSURE ;
69. DRAINS PROFONDEUR ;
70. OBJET CHAUD ;
71. ÉPIS ;
72. PLANCHERS GLISSANT ;
73. PLAQUES ET GRILLES ;
74. SERVEUR/ SERVEUSE ;
75. VERRE CASSÉ ;
76. SERVICE ;
77. GESTION D'UN COMPORTEMENT AGRESSIF PERSONNE EN CRISE ;
78. BUANDERIE ;
79. COUR EXTÉRIEURE ;
80. DÉCONTAMINATION ET NETTOYAGE DES AIRES DE TRAVAIL ;
81. ENTRETIEN ET PEINTURE ;
82. ENTRETIEN PAYSAGER ;
83. PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES ;
84. PRÉPOSÉS AUX CHAMBRES ;
85. PRÉVENTION DES INFECTIONS ;
86. PROGRAMME PERMANENT – ERGONOMIE ;
87. AMÉNAGEMENT DES POSTES DE BUREAU ;
88. MANUTENTION DE CHARGES LOURDES ;
89. TRAVAIL EN POSITION STATIQUE DEBOUT.

Ceci résume mes observations.

Analyse

<u>Les mesures de prévention COVID-19</u>

L'Institut national de la santé publique du Québec (INSPQ) édicte les mesures de prévention COVID-19 à mettre en application pour le travail dans les commerces (voir références ci-dessous).

Les mesures de prévention s'appliquent lorsque la transmission communautaire soutenue est confirmée par les autorités de la santé publique.

Le 4 avril 2020, la Santé publique a confirmé la transmission communautaire soutenue.

L'application des mesures de prévention est donc obligatoire.

Il est observé que la procédure d'isolement d'un travailleur symptomatique sur les lieux de travail est verbale.

Nous recommandons à l'employeur d'écrire une procédure d'isolement d'un travailleur symptomatique sur les lieux de travail et de la joindre à ses documents de prévention COVID-19.

L'employeur met en application les mesures de prévention COVID-19 à l'établissement. Il est supporté par l'équipe de prévention contrôle et infection. Pour cette raison, je ne rédige pas de dérogation ou de décision.

Mécanismes et références disponibles

L'employeur et les travailleurs peuvent consulter le site de l'Internet suivant s'ils désirent des informations sur la COVID-19 et les mesures à prendre pour protéger les travailleurs :

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), Prévention et contrôle des infections. (https://www.inspq.qc.ca/covid-19/prevention-et-controle-des-infections).

J'informe l'employeur que certaines informations sur les sites de l'Internet sont mises à jour quotidiennement.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Compte tenu des mesures de prévention mises en place par l'employeur et du support de l'équipe de prévention contrôle et infection, je ne rédige pas de décision ou de dérogation.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324068	11 février 2021	RAP1336604

RAPPORT D'INTERVENTION

Ce rapport complète le présent dossier d'intervention.

***

Je demande à l'employeur d'afficher ce rapport dans un endroit où les travailleurs pourront en prendre librement connaissance.

Vous pouvez me rejoindre aux coordonnées suivantes pour toute information complémentaire.

Michel Bilodeau, M. Sc.
Inspecteur expert en espaces clos

Service de la prévention-inspection– Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec) G1K 9K5

Téléphone : (418) 266-4000 p. [redacted]
Cellulaire : [redacted]
Télécopieur : (418) 266-4110
Courriel : michel.bilodeau@cnesst.gouv.qc.ca

Note : le 11 février 2021 ce rapport est transmis par courriel à madame B[redacted]

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
12 février 2021 à 13:00 Sans visite	DPI4325506	26 février 2021	RAP1336879

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS de Laval

1515, boulevard Chomedey, bureau N-224
Laval (Québec) H7V 3Y7

Représentant de l'employeur
Monsieur Philippe Lavergne

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital de Cité-de-la-Santé

1755, boul. René-Laennec, bureau 1.44
Laval (Québec) H7M 3L9

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Rosie Touma	88887
Aussi présents :	M'hamed Azzedine Kabbes	14784

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques d'agression que les travailleurs subissent de la part d'un usager à l'unité psychiatrique.

Personnes rencontrées

Mme Amélie Sauvé, chef de service prévention, santé et mieux-être DRHCAJ (CISSSL)

Monsieur Philippe Lavergne, directeur adjoint DRHCAJ (CISSSL)

Monsieur Éric Gauthier, directeur du programme de santé mentale et dépendance (CISSSL)

Monsieur Denis Lessard, spécialiste santé sécurité au travail (CISSSL)

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325506	26 février 2021	RAP1336879

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur Déreck Cyr, vice-président (SIIIAL-CSQ)

Madame Wesline Bouloule, conseillère relation de travail (SIIIAL-CSQ)

Monsieur Jonathan Grenier, délégué syndical (CSN)

Madame Marjolaine Aubé, présidente (CSN)

Monsieur Jean-François Houle, premier vice-président (CSN)

Monsieur Windy Lauriston, agent d'intervention et représentant (CSN)

Personnes contactées

Travailleurs de l'unité psychiatrique

Présentation du lieu de travail

L'hôpital de la Cité-de-la-Santé est un centre hospitalier public, qui est administré par le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSSL). L'établissement fait partie du secteur d'activité (30) - Services médicaux et sociaux. Les travailleurs sont syndiqués. En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail, celle-ci est établie sur des structures formelles telles que CPSST, programme de prévention et des ressources humaines et matérielles mises à disposition par le CISSSL.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Avant l'intervention, les [redacted] nous transmettent les informations relatives à des agressions ayant eu lieu le 5 février 2021 à l'unité psychiatrique de l'hôpital.

Le 12 février 2021, à 13h00, une rencontre paritaire est organisée via l'application Teams avec les personnes susmentionnées afin de recueillir des informations reliées aux éléments de la plainte auprès des [redacted] et des représentants de l'employeur.

Les [redacted] nous transmettent des informations complémentaires par courriels, notamment :

– Des déclarations de situation dangereuse (DSD) ;

– Le règlement, politique et procédure (RPP) sur les DSD ;

– La procédure de déclaration, d'enquête et d'analyse d'un accident de travail ;

Pour faire suite à notre demande, Monsieur Denis Lessard, représentant de l'employeur, nous transmet par courriel l'analyse de risque entourant l'usager de la chambre

En date du 25 février, les nous transmettent par courriel des informations concernant une agression survenue en date du 24 février impliquant l'usager de la chambre

Finalement, nous communiquons par téléphone avec les représentants des parties pour leur faire un récapitulatif de l'intervention et discuter des délais pour la réalisation des correctifs.

Description des observations et informations recueillies

Description de la problématique :

Les représentants des travailleurs saisissent la CNESST pour dénoncer les agressions que les travailleurs subissent de la part d'un usager de la chambre L'usager est placé depuis environ à la psychiatrie il a frappé plus de 50 personnes (usagers et travailleurs) dans la dernière année.

Les représentants des travailleurs évoquent les éléments suivants :

- Les usagers de différentes pathologies de santé mentale sont mélangés ce qui augmente le risque potentiel d'agression envers les travailleurs ;
- L'usager n'a pas l'encadrement nécessaire. En effet, le plan d'intervention PAM-TGC qui doit être utilisé par les travailleurs en contact direct avec cet usager n'a jamais été présenté et expliqué aux travailleurs, donc ces derniers ne savent pas comment l'utiliser.
- L'éducatrice spécialisée rencontre uniquement l'usager en privé et ne communique pas avec l'infirmière responsable lors de ces visites.
- Les infirmières qui sont responsables de l'usager n'ont jamais été conviées lors des rencontres multidisciplinaires depuis les deux dernières années.
- Les travailleurs ne sont pas formés adéquatement pour intervenir auprès ce type de clientèle ;
- Les lieux physiques ne sont pas adaptés ;

- [redacted]
- D'autres éléments ont été évoqués par les [redacted] que nous n'avons pas pris en compte car ne faisant pas l'objet de la plainte.
- À la suite de l'incident du 24 février, les [redacted]

Position de l'employeur :

Les représentants de l'employeur nous informent que l'usager a [redacted] Plusieurs mesures ont été mises en place afin d'encadre l'usager et ainsi diminuer le risque d'agression auquel les travailleurs sont exposés, notamment :

- Une technicienne en éducation spécialisée de la direction DI-TSA est présente dans la prise en charge de l'usager. En moyenne, les rendez-vous avec l'usager sont d'une fois par semaine. Ces visites visent; la lecture des notes d'évolution, rencontres individualisées avec l'éducatrice spécialisée de l'hôpital, rencontre commune ou seule avec l'usager visant le suivi de ses objectifs de réadaptation ou le retour sur des situations conflictuelles. Le temps varie selon la disponibilité et la réception de l'usager (par exemple : si en retrait à sa chambre à la suite d'une intervention ou il est couché et refuse de répondre aux questions) de 30 minutes à 2 heures.
- Des rencontres cliniques interdisciplinaires hebdomadaires avec le psychiatre traitant sont disponibles pour modifier au besoin le plan d'intervention, au besoin selon l'évolution clinique de l'usager.
- L'ensemble du personnel est formé Oméga. Ce programme vise à développer chez le personnel des habiletés et des modes d'intervention pour assurer sa sécurité et celle des autres en situation d'agressivité.
- Des procédures d'intervention d'urgence sont en place. En effet, trois agents d'intervention formés ITCA sont présents et interviennent rapidement en moins d'une minute afin de contrôler la situation.

- À la suite de l'incident du 24 février, l'employeur nous transmet un courriel confirmant [redacted]

Pour donner suite à notre demande, l'employeur et le psychiatre (chef de département de psychiatrie) ont effectué une analyse de risque entourant l'usager de la chambre [redacted] L'employeur a fait l'inventaire des évènements qui ont nécessité une mise en isolement avec ou sans contention, procédé à la révision des déclarations de situation dangereuse (DSD) et répertorié l'ensemble des mesures mises en place couvrant la période du 1er avril 2020 au 16 février 2021. À cet effet, il n'a pas été en mesure de retracer aucun accident de travail relié directement à des interventions auprès de cet usager, et ce même en interpellant les [redacted]

En effet, l'analyse des évènements survenus depuis le 1er avril 2021 et plus spécifiquement la situation du 5 février dernier démontre les limites de la tolérance au refus de l'usager. En analysant les notes au dossier, l'employeur constate qu'il n'y est pas fait mention de façon précise des moyens de gestion de la colère ou encore de retour sur l'évènement permettant de favoriser l'autocritique et la verbalisation des émotions chez l'usager.

Dans ce contexte, l'employeur est d'avis que les interventions cliniques devraient être ajustées afin de respecter les interventions prescrites à la fiche d'escalade et ainsi éviter la désorganisation et l'aggravation des comportements de l'usager.

De plus, l'employeur s'engage à s'assurer que les mécanismes de communication à l'intention du personnel en lien avec les particularités à observer avec cet usager sont connus et efficaces. Il s'engage aussi à faire des représentations aux travailleurs afin de s'assurer que les obligations entourant la « Procédure de déclaration, d'analyse et de maîtrise d'une situation dangereuse au travail (052-2016-DRHCAJ) » soient bien comprises et respectées.

Informations recueillies auprès des travailleurs visés

Étant donné la divergence dans la position des représentants de l'employeur et celle des [redacted] nous avons demandé de contacter les travailleurs qui ont été victimes d'agression de la part de l'usager.

Les discussions avec les travailleurs se sont faites au téléphone en privé, en date du 23 et 24 février 2021. Nous avons contacté quatre travailleurs de différentes catégories d'emploi.

Selon les témoignages, les travailleurs confirment le risque d'agression auquel ils sont exposés. Un seul travailleur confirme qu'il a été victime d'agression physique de la part de l'usager de la chambre [redacted]

Obligations de l'employeur

Nous informons l'employeur que la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) énonce son obligation d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont les risques d'agression.

À cet effet, l'employeur doit notamment identifier les risques d'agression et mettre en place des mesures connues, efficaces et durables permettant de réduire et contrôler les situations de violences. Pour ce faire, voici trois niveaux de prévention qui peuvent être pris en considération:

Primaire : Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Il faut alors mettre en place des mesures qui touchent la formation et l'information des travailleurs, l'aménagement des lieux de travail et l'organisation du travail.

Secondaire : Malgré les mesures servant à prévenir les actes de violence, il est possible que ces derniers se produisent néanmoins. L'employeur doit donc mettre en place des procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation. Des moyens de communication d'urgence (ex : bouton panique), une procédure d'intervention spécifique et une possibilité de fuir sont des exemples d'éléments à prendre en considération à ce niveau.

Tertiaire : Outre la lésion physique, l'employeur doit également prendre en considération la santé psychologique du travailleur victime ou témoin d'un acte de violence afin d'en limiter autant que possible l'impact. Ainsi, des mesures de soutien psychologique doivent être mises en place, par exemple, ne pas laisser un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident et apporter rapidement une aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent. De plus, à ce niveau, il est important de mettre en place des mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation, soit déclarer l'agression en accident du travail, analyser l'agression en interne, réévaluer le risque et si besoin adopter de nouvelles mesures de prévention.

Diagnostic

À la lumière des informations recueillies auprès des parties, nous constatons les éléments suivants :

- L'usager de la chambre [redacted] Cette information est confirmée par les deux parties.
- L'usager a commis récemment des agressions physiques envers des travailleurs, soit le 5 février et le 24 février 2021. Des copies de déclarations des travailleurs sont conservées au dossier. Ces deux évènements démontrent que les travailleurs sont exposés à des manifestations de violence récurrentes de la part de cet usager.
- L'usager [redacted] d'un encadrement d'une éducatrice spécialisée de la direction DI-TSA-DP en moyenne une fois par semaine pour une durée qui varie de 30 minutes à 2 heures selon sa disponibilité. Or, compte tenu des évènements survenus récemment, l'encadrement de l'usager qui permet, entre autres, de travailler des objectifs liés à son comportement n'est pas considéré optimal.

Je demande ainsi à l'employeur de mettre en place des mesures préventives efficaces afin d'assurer un encadrement adéquat de l'usager de la chambre [redacted] et ainsi contrôler le risque d'agression auquel les travailleurs sont exposés. **La dérogation no 1 est émise.**

D'autre part, nous constatons des lacunes au niveau de l'acheminement des déclarations de situations dangereuses. Le processus de déclaration doit être optimisé afin que l'employeur puisse analyser et poser des mesures correctives à la suite d'un accident/incident dans le but d'empêcher sa répétition. En effet, l'enquête et l'analyse des accidents représentent l'une des premières activités de la démarche préventive. **La dérogation no 2 est émise.**

Mesures de contrôle pour assurer la permanence du ou des correctifs :

J'informe l'employeur qu'il doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers.

Il doit notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant la gestion

des situations d'agression et de violence impliquant l'usager de la chambre [redacted] **La dérogation no 3 est émise.**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles :

De multiples publications peuvent être téléchargées sans frais sur les sites Internet de la CNESST et des associations sectorielles paritaires [ASP]. Elles sont accessibles à partir de :

- [CNESST] : ***www.cnesst.gouv.qc.ca***
- [ASP] : ***www.préventionenligne.com***

ASSTSAS :

Nous rappelons aux représentants de l'employeur et des travailleurs qu'ils peuvent retenir les services de l'ASSTSAS. Un conseiller peut accompagner le milieu dans l'évaluation des risques à la santé et sécurité, proposer des solutions et émettre des recommandations en prévention.

- [ASSTSAS] : ***www.asstsas.qc.ca***

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations aura lieu à l'échéance des délais.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Coordonnés des inspecteurs :

Rosie Touma
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Laval
Direction de la prévention-inspection – Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1700 boul. Laval, Laval, QC, H7S 2G6
Tél : 450 967-3200 poste [redacted]
Fax : 450 629-0147
Courriel : rosie.touma@cnesst.gouv.qc.ca

Azzedine Kabbes, physicien et ergonome
Inspecteur
Service de la prévention-inspection – Laval
Direction de la prévention-inspection – Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1700 boulevard Laval, Laval, QC, H7S 2G6
Tél. : (450) 967-3200 # [redacted]
Fax : (450) 629-0147
Courriel : M'hamedAzzedine.Kabbes@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325506	26 février 2021	RAP1336879

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS de Laval

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas des mesures préventives efficaces assurant un encadrement adéquat d'un usager ce qui peut occasionner un risque de lésion pour les travailleurs.	2021-03-28	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la sécurité des travailleurs puisqu'il y a des lacunes au niveau de l'acheminement des déclarations de situations dangereuses. Il y a un risque de répétition d'accidents similaires pouvant causer des blessures graves aux travailleurs.	2021-03-28	Non commencée
3	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il n'y a pas des mesures de contrôle concernant la gestion des situations d'agression et de violence impliquant l'usager de la chambre , ce qui peut exposer les travailleurs de l'unité psychiatrique à des agressions.	2021-03-28	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Laval
1700, boulevard Laval
Laval (Québec) H7S 2G6
Téléc. : 450 629-0147

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
23 février 2021 à 14:00 Sans visite	DPI4316096	12 mars 2021	RAP1338014

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Centre de santé Tulattavik de l'Ungava

Case postale 149
Kuujjuaq (Québec) J0M 1C0

Représentant de l'employeur

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

CSTU - Hôpital de l'Ungava CLSC Kuujjuaq

Kuujjuaq
Duplessis (J0M 1C0)
Kuujjuaq (Québec)

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Martine Valcourt	91213

Observations

Objet de l'intervention (sans visite)

Suivi de l'intervention effectuée le 28 août 2020 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes contactées

Madame A[redacted]

Monsieur Robert Ladouceur, coordonnateur en santé du travail

Déroulement de l'intervention

Des échanges téléphoniques et des courriels sont faits avec madame Deiber qui est membre [redacted] Je contacte aussi monsieur Robert Ladouceur de la direction de la santé publique et qui accompagnait l'inspecteur Éric Cantin lors de la visite en août 2020 afin de faire le suivi du RAP1318592.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	12 mars 2021	RAP1338014

RAPPORT D'INTERVENTION

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Voici un résumé de suivi

Le 6 janvier 2021, madame A me rappelle, [redacted] et se chargera du suivi du dossier, elle contactera m. B et m. C et me fera parvenir un courriel de suivi des dérogations.

Le 18 janvier 2021, un courriel de madame A :

Plusieurs de ces points sont des suivis avec le service de la maintenance et les services techniques

J'ai fait des suivis avec les personnes sur place.

Par contre je dois attendre le retour [redacted] Il sera de retour ce jour. Je vais donc faire le suivi avec lui.

Aussitôt que j'ai des informations, je vous ferais le suivi

Le 29 janvier 2021, elle me fait parvenir un courriel concernant le suivi des dérogations

Le 11 février 2021, je fais un appel fait à madame A pour le suivi des dérogations, je lui fais un résumé des observations de monsieur Ladouceur qui a fait une visite la semaine dernière et je lui demande de convoquer [redacted] et les ressources matérielles pour la semaine prochaine en téléconférence.

Je l'informe aussi de la plainte concernant la radiologie.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	12 mars 2021	RAP1338014

RAPPORT D'INTERVENTION

Plainte [redacted]

[redacted]

La plainte concerne : infiltration d'eau dans le département de la radiologie.

L'hiver comme l'été, de l'eau coule du plafond à l'occasion. Il semble que ça soit un problème intermittent.

La toiture serait à refaire. L'employeur effectue du colmatage sur le toit chaque année, mais la problématique d'infiltration d'eau revient continuellement.

Les tuiles du plafond seraient mouillées. Risque de moisissures selon elle.

L'eau tombe également sur les équipements de radiologie : risque d'électrisation lors de leur utilisation selon plaignante (haute tension).

L'eau s'accumule au plancher.

[redacted]

Suivi des dérogations (résumé de la rencontre du comité paritaire)

Le 23 février 2021, une discussion téléphonique est faite avec madame A pour le suivi des dérogations. Le [redacted] monsieur D et monsieur E ne sont pas présents.

Elle me dit qu'il y a eu une rencontre du comité de santé et sécurité paritaire. Madame A me fera parvenir un résumé des suivis.

Le 25 février 2021

Concernant les dérogations,

1. **LSST/58 – Ventilation des locaux affectés aux soins dentaires et de radiologie.**
2. **RSST/103-nombre minimal de changements d'air frais.**

[redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	12 mars 2021	RAP1338014

RAPPORT D'INTERVENTION

[redacted]

Je demande à l'employeur de nous fournir un rapport d'inspection pour la ventilation du centre de santé de Kuujjuaq.

Le délai de la dérogation est prolongé

3. RSST/77(5)- Bouteille de gaz comprimé à retenir solidement en place.

Les petites bouteilles de gaz comprimé seront rangées avant le 15 mars 2021.

Le délai de la dérogation est prolongé

4. LSST/51(7) – Fournir un matériel sécuritaire, les classeurs pour les archives.

[redacted]

Le délai de la dérogation est prolongé

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	12 mars 2021	RAP1338014

RAPPORT D'INTERVENTION

Fuite d'eau à la radiologie.

[redacted]

Autre point du rapport
Vidéo de formation promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

[redacted]

Mécanismes et références disponibles

La Loi sur la santé et la sécurité du travail et ses règlements peuvent être consultés sur le site internet de la CNESST [www.cnesst.gouv.qc.ca]. Dans la section Santé et sécurité, *Employeur,* vous trouverez un lien intitulé *Lois et règlements et normes*. Votre association sectorielle ASSTAS.

Conclusion

Pour faire suite à cette intervention sans visite, le délai des dérogations est prolongé. Nous tenterons de faire une rencontre téléphonique avec tous les intervenants au retour de congé.
Si vous avez des questions concernant le présent rapport et/ou dossier d'intervention, ou concernant tout autre aspect lié à la santé et à la sécurité dans votre établissement, je vous invite à me contacter directement aux coordonnées ci-dessous.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	12 mars 2021	RAP1338014

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST **Martine VALCOURT**
inspectrice
Service de la prévention-inspection-Abitibi-Témiscamingue
Direction de la prévention-inspection du Nord et Ouest
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda [Québec] J9X 2R3
819-797-6191 poste [redacted]
martine.valcourt@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4316096	12 mars 2021	RAP1338014

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Centre de santé Tulattavik de l'Ungava

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 58 L'employeur n'a pas mis en application le programme de prévention propre à son établissement, notamment en ce qu'il n'a pas appliqué les recommandations du programme de santé et des déficiences identifiées: La ventilation des locaux affectés aux soins dentaires et de radiologie est inadéquate. - Observé le : 2020-08-28 (RAP1318965) - Délai expire le 2020-10-27	2021-07-23	En cours
2	RSST / 103 Le système de ventilation mécanique installé n'est pas en mesure de procurer le nombre minimal de changements d'air frais à l'heure indiqué à l'annexe III. - Observé le : 2020-08-28 (RAP1318965) - Délai expire le 2021-02-24	2021-07-23	En cours
3	RSST / 77(5) Des bouteille de gaz comprimé présente à différents endroit au CH ne sont pas solidement retenuee en place. - Observé le : 2020-08-28 (RAP1318965) - Délai expire le 2020-09-07	2021-04-09	En cours
4	LSST / 51(7) L'employeur ne fournit pas un matériel sécuritaire, en ce les classeurs pour les archives ne se dépace pas bien et ne se barre pas en place, ce qui pourrait entraîner des blessures au travailleur. - Observé le : 2020-08-28 (RAP1318965) - Délai expire le 2020-10-12	2021-07-23	En cours

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Abitibi-T.
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3
Téléc. : 819 797-9226

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Abitibi-T.
1185, rue Germain, 2e étage
Val d'Or (Québec) J9P 6B1
Téléc. : 819 354-7142

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
23 février 2021 à 15:00 Sans visite	DPI4324582	4 mars 2021	RAP1338037

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS de la Montérégie-Ouest

101, rue Lauzon
Châteauguay (Québec) J6K 1C7

Représentant de l'employeur
Madame Jennifer Trudeau, Agente de ress. humaines

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital du Suroît

150, rue Saint-Thomas
Salaberry-de-Valleyfield QC J6T 6C1

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Martin Bergeron	08157

Observations

Objet de l'intervention

Intervention, sans visite, faisant suite à un appel logé à la garde téléphonique à nos bureaux de la CNESST concernant une problématique entre [redacted] à l'hôpital du Suroît.

Personnes contactées

A [redacted]

Madame Jennifer Trudeau, chef de service en santé, sécurité et mieux-être au travail

Déroulement de l'intervention

Je contacte A [redacted] afin de connaître la nature de la plainte.

Après avoir pris connaissance de la version, je contacte madame Trudeau, employeur, afin de lui faire part de mes constatations.

> Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Le 14 janvier 2021, une plainte est logée à notre service de garde téléphonique de nos bureaux à la CNESST.

Je contacte A le 26 janvier 2021 afin de connaître la nature de la plainte. Lors de cette conversion, A subit du harcèlement psychologique de la part Toujours selon A, l'employeur ainsi que syndicat auraient été informés de la situation. Les faits notés sont :

- Agressivité verbale;
- Insultes;
- Suivre dans ses déplacements;
- Bloque le chemin physiquement;
- Change les températures des fours;
- Aurait demandé qu'un le suive jusqu'à voiture;
- Etc.

Le 4 mars 2021, je discute avec madame Jennifer Trudeau de la situation. Selon les informations qu'elle possède, aucune plainte n'aurait été logée dans le milieu et qu'il s'agirait d'un conflit entre .

Je recontacte A le 23 février 2021 afin de faire un suivi. A

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4324582	4 mars 2021	RAP1338037

RAPPORT D'INTERVENTION

Je l'informe que j'ai communiqué avec l'employeur et que [redacted], si les agissements de [redacted], qu'il doit en informer immédiatement [redacted] employeur ainsi que [redacted] syndicat.

Du côté de l'employeur, il doit s'assurer de prendre en charge la situation immédiatement si une plainte venait à être logée concernant les [redacted].

Le dossier demeurera ouvert afin de faire un suivi avec les parties.

Conclusion

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Martin Bergeron
Inspecteur
Service de prévention-inspection - Montérégie Centre
Direction de la prévention-inspection - Centre Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
145, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 1W5
Tél : 450-359-2100, poste [redacted]
Fax : 450-359-8831
Courriel : martin.bergeron@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Montérégie C. et O.
145, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 1W5
Téléc. : 450 359-8831

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Montérégie C. et O.
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield QC J6T 4M4
Téléc. : 450 377-6299

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
10 mars 2021 à 10:00	DPI4325813	15 mars 2021	RAP1339864

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Estrie - CHU de Sherbrooke

500, rue Murray
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6

Représentant de l'employeur
Monsieur André Jalbert, Conseiller cadre Services de p

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Hôtel-Dieu de Sherbrooke

580, rue Bowen Sud
Sherbrooke (Québec) J1G 2E8

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Amélie Perreault	70520
Aussi présents :	Karine Dénommée	22148

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de documenter les circonstances de l'agression physique du 3 novembre 2020 survenu à l'urgence de santé mentale de l'Hôtel-Dieu et ayant blessé [redacted] travailleurs.

Personnes rencontrées

Madame Isabelle Hamel-Bourgeois, agente de gestion du personnel, Secteur prévention SST

Madame Claudie Archambault-Therrien, agente de gestion du personnel, Secteur prévention SST

Monsieur Dany Paris, conseiller en mesures d'urgence, PDGA

Monsieur Jean-François Péloquin, chef du service de sécurité et des stationnements pour l'Hôtel-Dieu, DST

Madame Kelly Brennan, chef de service de l'urgence santé mentale et de l'unité de stabilisation rapide (USR) de l'Hôtel-Dieu, DPSMD

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325813	15 mars 2021	RAP1339864

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur Christian Bernard, coordonnateur des services intra hospitaliers et services de proximité en santé mentale, DPSMD

Madame A FIQ-SPSCE,

Madame B FIQ HD

Présentation du lieu de travail

Le Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux de l'Estrie (CIUSSS) œuvre dans le secteur d'activité (30) – services médicaux et sociaux. Excluant les médecins, il emploie plus de 18 000 travailleurs syndiqués répartis sur trois quarts de travail.

En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail :

- Il y a des secouristes en milieu de travail formés
- Il y a 4 comités de santé et sécurité du travail (1 par catégorie d'emploi)
- Des enquêtes d'accident sont réalisées et des mesures correctives sont mises en place au besoin.
- De la formation est offerte à l'embauche mais également de façon continue en cours d'emploi.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Une première rencontre avec Mme Isabelle Hamel-Bourgeois a lieu en date du 9 février 2021. Une seconde rencontre a lieu le 10 mars 2021 avec l'employeur et les à l'aide de l'application TEAMS. Lors de cette rencontre, nous expliquons aux parties le but de l'intervention en lien avec l'agression physique du 3 novembre 2020 survenue à l'urgence de santé mentale de l'Hôtel-Dieu. Nous recueillons les informations en lien avec le mandat. À la fin, nous effectuons un récapitulatif et établissons les attentes.

Préalablement à la rencontre, l'employeur nous transmet des documents.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325813	15 mars 2021	RAP1339864

RAPPORT D'INTERVENTION

Description des observations et informations recueillies

Mme Hamel-Bourgeois nous fait parvenir l'enquête d'accident qui fait suite à l'agression du 3 novembre dernier à l'urgence santé mentale de l'Hôtel-Dieu. Des r [redacted] ont été impliqués dans la démarche.

Résumé du rapport d'enquête de l'événement du 3 novembre

Chronologie des événements

Dans la nuit du 3 novembre 2020, entre 1h30 et 3h00, plusieurs usagers sont admis à l'urgence santé mentale de l'Hôtel-Dieu. L'unité est particulièrement mouvementée.

Deux usagers sont particulièrement agités [redacted] L'équipe d'intervenants doit également intervenir auprès d'un troisième usager [redacted] qui menace de "péter sa coche" s'il ne retrouve pas un peu de tranquillité. Les intervenants font une pacification et l'usager se retrouve en salle sécuritaire la porte ouverte. Une surveillance étroite (15 minutes) est instaurée.

L'attention est à nouveau dirigée vers les deux usagers agités [redacted]. Deux a[redacted] [redacted] prennent connaissance de la situation à l'urgence santé mentale via la caméra de surveillance. Ils se rendent à l'urgence santé mentale.

Alors que les [redacted] interviennent auprès de [redacted] et [redacted] [redacted] sort de la salle sécuritaire et donne un coup de poing à la tête d'un des [redacted]. L'agression est arrivée par derrière.

Un bouton panique est activé à plusieurs reprises et un code blanc est lancé via les haut-parleurs de l'Hôtel-Dieu.

Suite à l'événement, les [redacted] subissent des blessures et sont envoyés au triage de l'urgence.

Le service de police de Sherbrooke est contacté. Les [redacted] ayant été agressés portent plainte à la police. Un « débriefing » code blanc est complété en matinée.

Résumé des facteurs identifiés par l'employeur comme ayant contribué à l'événement et recommandations qui en découlent:

- × *Rythme de travail rapide, pression et/ou stress élevé et nombre de travailleurs insuffisants pour effectuer la tâche.*

  ➢ Recommandations: réévaluer les effectifs requis à l'urgence santé mentale et le plan de contingence. Revoir la procédure reliée aux fouilles et vérification des effets personnels.

- × *Manque de clarté dans l'attribution des tâches/responsabilités et plan d'urgence et méthodes.*

  ➢ Recommandations: Revoir et clarifier la procédure d'urgence avec les agents à la téléphonie.

- × *Procédure code blanc : la responsabilité code blanc est parfois attribuée à un poste alors que certaines personnes peuvent ne pas être à l'aise d'intervenir. Également, le transport d'un usager (ex: brancardiers) ne devrait pas empêcher un répondant code blanc d'intervenir.*

  ➢ Recommandations : Revoir le code blanc pour l'Hôpital Hôtel-Dieu et la norme de pratique de gestion associée. Mettre en place des pratiques d'intervention code blanc.

- × *Politiques et procédures liées à l'application des mesures de contrôle.*

  ➢ Recommandations: S'assurer de la mise à jour des politiques et procédures. Identifier les mesures de contrôle autorisées et les alternatives possibles et les faire connaître aux travailleurs. Évaluer la possibilité d'ajouter une alerte visuelle (Ariane) qui indique le niveau d'agressivité d'un usager.

Rencontre avec les parties, 10 mars

Nous rencontrons les parties afin de clarifier certains éléments et avoir un suivi des recommandations/correctifs issus de l'enquête d'accident. Nous demandons à l'employeur de

nous résumer les facteurs identifiés comme ayant contribués à l'événement et des correctifs complétés ou en cours.

L'employeur nous rapporte que :

- Un poste d'infirmière a été ajouté au quart de soir et de nuit;

- Une réflexion a été entamée pour établir un plan de contingence (ex : lorsqu'il y a achalandage à l'urgence santé mentale, peut-on transférer des usagers ailleurs? Modifier les pauses?);

- La procédure de fouille reliée et la vérification des effets personnels (ex : armes blanches) est en cours de révision. Des questions seront adressées telles que : dans quels contextes peut-on procéder à une fouille? Jusqu'où peut-on aller? Un plan de communication efficace pourrait être déployé afin de mieux faire connaître aux travailleurs les options qui s'offrent à eux. Les travaux devraient être complétés en avril 2021.

- La procédure pour les agents de la téléphonie en lien avec le code blanc a été modifiée et les travailleurs concernés ont été rencontrés afin d'être informés. Par exemple, les travailleurs ont été avisés des actions attendues lors de l'appui à plusieurs reprises sur le bouton panique. Le rôle d'un agent de la téléphonie en lien avec la procédure d'urgence a également été clarifié auprès des travailleurs.

- Des travaux sont en cours actuellement pour réviser la « Politique d'intervention en situation de crise auprès de personnes présentant un potentiel de dangerosité immédiat » (code blanc). La procédure, datant de 2009, sera revue de fond en comble. Elle sera conçue pour couvrir l'ensemble des installations du CIUSSS de l'Estrie. Toutefois, des éléments et/ou procédure plus spécifiques en lien avec le code blanc seront attribués en fonction du niveau de risque de l'établissement (ex : présence ou absence de bouton panique, salle sécuritaire, etc).

  Chaque aspect de la procédure code blanc sera revu (ex : est-ce que la responsabilité reliée au port de la pagette code blanc est attribuée aux bonnes personnes? Est-ce qu'il est possible de s'assurer que tous les porteurs de pagette soient en mesure en tout temps de répondre à l'appel? [redacted]

[redacted] **Nous demandons à l'employeur de s'assurer que cette problématique soit abordée durant les travaux, a**[redacted] **Également, il devra s'assurer que les porteurs de pagette soient à l'aise avec leur rôle et prêts à intervenir (aptes) lorsque nécessaire.**

Finalement, la formation offerte aux travailleurs, les pratiques et exercices en lien avec le code blanc seront réévalués.

- Des travaux sont en cours actuellement pour réviser les protocoles d'application et procédures en lien avec les mesures de contrôle (contentions, isolement, recours à des substances chimiques - LSSSS) spécifique à la clientèle et au contexte en santé mentale. Les travaux doivent être finalisés pour septembre 2021.

Documents reçus par l'employeur

- Rapport d'enquête/ analyse d'un événement accidentel 2020-11-03
- Manuel des normes et pratiques de gestion – Politique d'intervention en situation de crise auprès de personnes présentant un potentiel de dangerosité immédiat (code blanc et SM)
- Consignes d'urgence (code blanc) – Hôtel-Dieu

Mécanismes et références disponibles

- Loi sur la santé et sécurité du travail (LSST)
- Règlement sur la santé et la sécurité au travail (RSST)

Conclusion

Considérant la prise en charge par l'employeur, aucune dérogation n'est émise.

Un suivi sera réalisé en juin avec l'employeur afin de prendre connaissance de la politique d'intervention en situation de crise mise à jour pour l'Hôtel-Dieu, de même que la procédure spécifique associée.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Karine Dénommée, inspectrice
(819) 821-5000, poste : [redacted] karine.denommee@cnesst.gouv.qc.ca
Amélie Perreault, inspectrice
(819) 821-5000, poste : [redacted] amelie.perreault@cnesst.gouv.qc.ca
Direction de la prévention-inspection Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1650 rue King Ouest, Sherbrooke, QC, J1J 2C3

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Estrie
Place-Jacques-Cartier
1650, rue King Ouest, bur. 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
Téléc. : 819 780-2116

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
11 mars 2021 à 10:30	DPI4327201 DPI4327202	12 mars 2021	RAP1340148

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Maison Re-Ne inc.

2800, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1V2

Représentant de l'employeur
Madame A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Maison Re-Ne inc.

2800, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1V2

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Pierre Truchon	22222

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable.

Personnes rencontrées

Monsieur B [redacted]

Madame C [redacted]

Madame D [redacted]

Madame E [redacted]

Présentation du lieu de travail

La *Maison Re-Ne inc* œuvre dans le secteur d'activité 30 (Services médicaux et sociaux) et se spécialise dans l'aide pour les personnes atteintes de VIH. Elle emploie environ 18 travailleurs non syndiqués répartis sur trois quarts de travail. L'établissement n [redacted] et il n'y a pas de CSS.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4327201 DPI4327202	12 mars 2021	RAP1340148

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux. Je discute avec certains travailleurs sur place. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

La Maison Re-Ne offre plusieurs services aux personnes atteintes de VIH. Il y a un volet hébergement qui peut accueillir simultanément 6 résidents. Les résidents peuvent demeurer de quelques jours à plusieurs années. Il y a également un volet « externe ». Une dizaine de personnes bénéficie de ce service en ce moment. Les usagers viennent à la maison pour dîner, poser des questions, faire du lavage, prendre de la médication, aller sur internet, etc.

Les usagés sont autonomes dans leur activité.

Intégration en emploi des nouveaux employés

La majorité des employés sont des [redacted]. Ils bénéficient d'une formation d'environ 2 jours. Lors de la première demi-journée, [redacted] leur fait une présentation de l'organisation, présentation des plans de soin, du code de vie, etc. Par la suite, les nouveaux employés accompagnent une [redacted] dans son travail. Il n'y a cependant pas de processus formel permettant de s'assurer que les nouveaux travailleurs reçoivent toute l'information requise.

Une dérogation est émise (#1).

Organisation du travail

La Maison Re-Ne est ouverte 7 jours sur 7 et 24 heures par jour. Durant le jour, il y a plusieurs intervenants. Le soir et la nuit, on retrouve [redacted] a en possession un téléphone sans fil. S'il survient un problème, il peut soit communiquer avec madame D [redacted] ou madame C [redacted] selon la nature du problème.

Identification du risque d'agression et Information des travailleurs

Les usagers sont habituellement référés par un organisme. Avec la référence, une multitude d'informations est fournie sur l'usager. De plus, une rencontre avec les membres de l'équipe

est faite pour s'assurer que la Maison Re-Ne est le bon organisme pour le futur usager. Il y a également des formulaires qui sont remplis par les futurs usagers. Ils doivent, entre autres, signer un code de vie qui stipule que les comportements agressifs (verbal ou physique) ne sont pas tolérés.

Advenant qu'un usager ne respecte pas le code de vie, il y a une gradation de conséquence qui peut aller de l'avertissement jusqu'à l'expulsion.

On m'informe que les résidents sont très rarement agressifs. Lorsqu'il y a de la violence verbale, un simple rappel des conséquences fonctionne habituellement. Il y a un cas documenté d'agression physique survenu il y a de cela plus de quatre ans.

Les travailleurs sont avisés que les usagers doivent respecter le code de vie. Ils sont encouragés à contacter le 911 en cas d'urgence.

Il est important de noter que les usagers sont tous volontaires et peuvent quitter en tout temps l'organisation par eux-mêmes.

COVID-19

Plusieurs mesures sont mises en place pour lutter contre la pandémie de la Covid-19 dont en voici quelques-unes :

- Interdiction de visiteurs dans l'établissement;
- Employé à l'entrée qui surveille les entrées;
- Lavage des mains obligatoires à l'entrée;
- Nettoyage des surfaces fréquemment touchées fait plusieurs fois par jour;

Il n'y a pas de formulaire d'auto-évaluation, ou autre moyen de contrôle permettant à l'employeur de s'assurer que son personnel n'a pas de symptômes en lien avec la Covid-19 avant de se présenter au travail. Je demande à l'employeur de mettre en place une procédure et de faire signer un registre pour démontrer que le personnel est informé de la procédure.

Une dérogation est émise (#1).

Les travailleurs portent en tout temps le masque de procédure. Ils le changent au besoin, ou au maximum après quatre heures d'utilisation. Cependant, les travailleurs ne portent pas de protection oculaire lorsque la distanciation sociale n'est pas respectée avec les usagers.

Une dérogation est émise (#2).

Les intervenants mangent habituellement avec les usagers. Je demande à l'employeur d'identifier un moyen permettant une distanciation sociale d'au moins 2 mètres lors du retrait des ÉPI pour les repas.

Une dérogation est émise (#3).

Mesures de contrôle pour assurer la permanence du ou des correctifs :

J'informe l'employeur qu'il doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers. Il doit notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant.

Mécanismes et références disponibles :

- Démarche d'intégration de vos nouveaux travailleurs : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/dc200-989web.pdf

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention,

des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Je rappelle à l'employeur qu'il doit apporter les correctifs exigés dans l'avis de correction dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la LSST. Dans le cas contraire, il s'expose aux sanctions prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si l'employeur ne peut corriger une dérogation dans le délai accordé, il doit communiquer avec l'inspecteur.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

J'encourage l'employeur à poursuivre ses efforts de prévention afin de protéger la santé et la sécurité des travailleurs.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4327201 DPI4327202	12 mars 2021	RAP1340148

RAPPORT D'INTERVENTION

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Pierre Truchon, Inspecteur
Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec
Direction de la prévention-inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Direction des opérations et prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1055, boulevard des Forges, bureau 200
Trois-Rivières (Qc) G8Z 4J9
Téléphone : (800) 668-6210 #
Télécopieur: (819) 372-3264
Courriel : pierre.truchon@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4327201	12 mars 2021	RAP1340148

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Maison Re-Ne inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) Intégration en emploi des nouveaux travailleurs : L'employeur ne forme pas de façon appropriée les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation. Plus précisément, il y a absence de programme d'intégration en emploi prévoyant de façon formelle l'information sur les risques et mesures de prévention devant être transmise aux travailleurs à propos de leur tâche.	2021-04-04	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4327202	12 mars 2021	RAP1340148

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Maison Re-Ne inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) Triage des travailleurs symptomatique : L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à faire le triage des travailleurs symptomatiques, en lien avec les symptômes de la COVID-19. La Direction de la santé publique, dans le cadre de l'urgence sanitaire liée à la COVID-19, demande à ce que des mesures de prévention permettant de faire le triage des travailleurs symptomatiques soient présentes. Il y a un risque de propagation de la COVID-19 dans l'établissement, d'où un risque de contamination pour les travailleurs.	2021-03-18	Non commencée
2	LSST / 51(5) Protection oculaire : L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il ne s'assure pas que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise une protection oculaire lorsqu'à moins de 2 mètres d'un usager et sans barrière physique complète. Il y a un risque de contracter la COVID-19.	2021-03-18	Non commencée
3	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à réaménager la salle des pauses et des repas de manière à s'assurer de maintenir une distance minimale de 2 mètres entre les personnes puisqu'il y a un risque de propagation de la COVID-19 dans l'établissement, d'où un risque de contamination pour les travailleurs.	2021-03-18	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mauricie-C.-Qc
1055, boulevard des Forges
Bureau 200
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
1 avril 2021 à 14:00	DPI4314654	9 avril 2021	RAP1342814

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Représentant de l'employeur
Madame Doris Pelletier, Agente gestion personnel

Lieu de travail

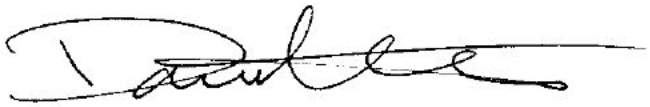
Numéro :

CPRJDA de Chicoutimi

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de faire le suivi des avis de correction actifs au dossier.

Personnes rencontrées

Madame Catherine Belley, directrice adjointe par intérim
Madame Cindy-Bouchard-Landry, AGP service de prévention des risques
Monsieur Martin Lapointe, chef de service réadaptation interne
Madame Annie Villeneuve, éducatrice spécialisée

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	9 avril 2021	RAP1342814

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et leur explique l'objet de l'intervention. À la fin, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est effectué aux parties. Depuis ma dernière intervention, j'ai reçu par courriel les documents suivants :

1- Le 10 février 2021 :

   a. *Guide nouveaux employés agents et surveillants ;*
   b. *Lettres engagement formation oméga et TPAAS ;*
   c. *Orientation du personnel non formé oméga ;*
   d. *Signature pacification de crise.*

2- Le 26 mars 2021 : *Procédure d'intervention de crise en CRJDA en protection de la jeunesse.*

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

L'employeur me confirme avoir reçu une copie du rapport de la dernière intervention (RAP1336059).

Je constate que les dérogations 2 et 4 sont corrigées.

Procédure d'intervention en cas de crise comportementale

Je constate que l'employeur prévoit réviser la *Procédure d'intervention de crise en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation en protection de la jeunesse PRO-PS-SMD-Je.087* chaque trois ans. Selon l'employeur, ce sera le Comité de santé et de sécurité sectoriel qui se chargera de cette tâche.

Je fais les commentaires suivants au sujet de la procédure remise par l'employeur :

1) À la page 11, *9.5 Demande d'intervention pré-code : Le personnel évalue l'intervention à faire auprès de l'usager ou d'un visiteur et évalue le risque pour sa sécurité.* Je questionne l'employeur à savoir comment le travailleur évalue-t-il ces risques ? On me répond essentiellement que cette évaluation de risque se fait sur la base du tableau comportemental OMEGA, qui est disponible dans les unités de vie. **Surtout dans le contexte ou ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont reçu la formation complète OMEGA, je suggère minimalement à l'employeur de faire le pont à l'intérieur de sa procédure avec cette méthode d'évaluation du risque et de s'assurer que la méthode d'évaluation du risque utilisée soit celle attendue.**

2) À la page 11, *9.6 Demande d'intervention code blanc : Toute personne confrontée ou témoin d'un danger grave, imminent ou immédiat, présenté par le comportement violent ou menaçant d'un usager ou d'un visiteur, lance une demande d'intervention code blanc ou appel au 911.* À quoi réfère-t-on exactement lorsqu'il est question de danger grave, imminent ou immédiat ? Je suis d'avis que ces termes sont généraux et peuvent laisser place a l'interprétation du travailleur. **Je demande à l'employeur de venir préciser ces expressions/termes a l'intérieur de la procédure afin d'assurer certaine une**

uniformité au niveau de l'application de la procédure. En effet, il est de sa responsabilité de donner des directives claires qui guideront le travailleur de façon la plus adéquate possible dans sa prise de décision.

La dérogation 3 est en cours. Un deuxième délai est accordé à l'employeur afin qu'il apporte les correctifs à l'avis de correction 3.

En ce qui concerne la formation des travailleurs, l'employeur me confirme qu'elle n'a toujours pas eu lieu. **Une dérogation est émise (5).** Celle-ci devrait être donnée sous forme de capsules lors des pauses-sécurité aux employés concernés. Mme Belley entend produire et me faire parvenir une copie du plan de communication.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont toujours actives au dossier.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST **Dave Letourneau, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-St-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	9 avril 2021	RAP1342814

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui ont intervenu le 20 juillet 2020 lors de la désorganisation comportementale des usagers et appliqués des protocoles de contentions (Ex :OMEGA).Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art. - Suivi le : 2021-02-01 (RAP1336059) - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-02-11	-	Effectuée
3	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite, claire et sturcturée adaptée aux activtés de l'établissement concernant les interventions lors d'une déroganisation comportementale. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant. - Suivi le : 2021-02-01 (RAP1336059) - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-03-28	2021-04-16	En cours

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	9 avril 2021	RAP1342814

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite, claire et structurée en ce qui concerne les moyens d'intervention sécuritaire a mettre en application en cas de désorganisation comportementale dans l'aile L dans l'attente des mesures permanentes (TPASS).Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement. - Suivi le : 2021-02-01 (RAP1336059) - Délai expire le 2021-02-10 - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-01-27	-	Effectuée
5	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques de manifestation de violence et d'agression. L'employeur doit produire une démarche écrite, claire et structurée (Ex : un plan de communication) afin de former et d'informer tous les travailleurs de son établissement a l'égard de sa procédure PRO-PS-SMD-Je.087. Il y a un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place parce que le travailleur ne respecte pas les modalités d'intervention définis dans la procédure.	2021-04-22	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
26 avril 2021 à 9:30 **Sans visite**	**DPI4314654**	**26 avril 2021**	**RAP1345200**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Représentant de l'employeur
Madame Doris Pelletier, Agente gestion personnel

Lieu de travail

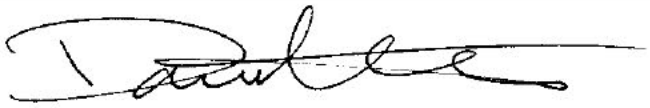
Numéro :

CPRJDA de Chicoutimi

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 1er avril 2021 (voir le rapport RAP1342814).

Personne contactée

Mme Carine Morissette, technicienne en administration, Direction adjointe-réadaptation jeunesse et dépendance

Déroulement de l'intervention

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	26 avril 2021	RAP1345200

RAPPORT D'INTERVENTION

Mme Morissette transmet par courriel à la CNESST, en date du 22 avril 2021 à 8 :04, les documents suivants à corriger les avis de correction 3 et 5 :

1- *Procédure d'intervention de crise en CRJDA en protection jeunesse VF (f) (1) ;*
2- *PLAN DE DIFFUSION 2021-04-15-procédure d'intervention de crise CRJDA.*

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Après consultation des documents, **je considère les avis de correction 3 et 5 corrigés.**

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatée dans l'avis de correction ci-joint.

J'encourage l'employeur à se servir des mécanismes en place comme les séances

d'information ou de formation, les listes d'inspection, la supervision, etc. afin de poursuivre ses efforts en santé et en sécurité du travail.

Je ferme le dossier.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST **Dave Letourneau, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay-Lac-Saint-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4314654	26 avril 2021	RAP1345200

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
3	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite, claire et sturcturée adaptée aux activtés de l'établissement concernant les interventions lors d'une déroganisation comportementale. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant. - Suivi le : 2021-04-01 (RAP1342814) - Délai expire le 2021-04-16 - Suivi le : 2021-02-01 (RAP1336059) - Observé le : 2021-01-12 (RAP1333028) - Délai expire le 2021-03-28	-	Effectuée
5	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques de manifestation de violence et d'agression. L'employeur doit produire une démarche écrite, claire et structurée (Ex : un plan de communication) afin de former et d'informer tous les travailleurs de son établissement a l'égard de sa procédure PRO-PS-SMD-Je.087. Il y a un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place parce que le travailleur ne respecte pas les modalités d'intervention définis dans la procédure. - Observé le : 2021-04-01 (RAP1342814) - Délai expire le 2021-04-22	-	Effectuée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 juin 2021 à 13:00	DPI4325813	5 juillet 2021	RAP1351890

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Estrie - CHU de Sherbrooke

500, rue Murray
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6

Représentant de l'employeur
Monsieur André Jalbert, Conseiller cadre Services de p

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Hôtel-Dieu de Sherbrooke

580, rue Bowen Sud
Sherbrooke (Québec) J1G 2E8

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Marie-Claude Maheu	55843

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention du 10 mars 2021 ayant pour but de documenter les circonstances de l'agression physique du 3 novembre 2020 survenue à l'urgence de santé mentale de l'Hôtel-Dieu et ayant blessé deux travailleurs

Personnes contactées

Madame Claudie Archambault-Therrien, agente de gestion du personnel, Secteur prévention SST
Monsieur William Morales, agent de gestion du personnel, Secteur prévention SST
Madame Kelly Brennan, chef de service de l'urgence santé mentale et de l'unité de stabilisation rapide (USR) de l'Hôtel-Dieu, DPSMD
Monsieur Alexandre Simoneau, conseiller en mesures d'urgence
Monsieur Jean-François Péloquin, chef du service de sécurité et des stationnements pour l'Hôtel-Dieu
Monsieur Marc Boucher, chef du service de sécurité
Madame A [redacted] - FIQ

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325813	5 juillet 2021	RAP1351890

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame B [redacted] - FIQ

Déroulement de l'intervention

Le 16 juin, l'intervention est faite en mode virtuelle afin de respecter les mesures en vigueur dans l'établissement en lien avec la COVID-19. Nous discutons des mesures correctives mises en place depuis la dernière intervention afin de contrôler les risques d'agression. Aucune visite des lieux n'est faite.

Suite à la rencontre, Mme Archambault-Therrien me fait parvenir les documents demandés.

Pendant la rencontre, la partie syndicale soulève des situations non sécuritaires en lien avec l'aménagement des lieux dans l'unité. Je conviens avec les parties de me présenter sur les lieux le 30 juin prochain afin de traiter de ces aspects.

Description des observations et informations recueillies

En début d'intervention, l'employeur revient sur les événements de novembre dernier et m'explique brièvement l'aménagement des lieux et le fonctionnement du département.

Suivi des mesures correctives mises en place par l'employeur

- Une procédure de fouille sécuritaire a été élaborée par l'employeur au cours des derniers mois. Les limites et circonstances des fouilles des effets personnels des usagers ont été déterminés par l'employeur et les travailleurs concernés par ces tâches ont été informés. Mme Archambault-Therrien me fait parvenir à la fin de la rencontre la procédure de fouille sécuritaire. Le document n'est pas consulté pendant la rencontre. Enfin, la haute direction du CIUSSSE CHUS doit en faire l'approbation.

- La procédure de déclenchement d'un code blanc est toujours en cours de révision. Le niveau de risques du département, les modalités d'application entourant le déclenchement d'un code blanc et les formations des travailleurs ont été définis. La révision devrait être complétée pour l'automne 2021 et les travailleurs seront formés. Un suivi sur ces aspects sera effectué à l'automne.

Compte tenu des informations recueillies, aucune dérogation n'est émise. L'employeur continue la mise en place des mesures correctives en lien avec les risques d'agression. Un suivi sur les différentes mesures correctives sera fait à l'automne 2021.

Aménagement des lieux présentant des risques d'agression pour les travailleurs

Tel qu'indiqué précédemment, la partie syndicale soulève que l'aménagement des lieux serait non sécuritaire et représenterait des risques de blessures pour les travailleurs en cas d'agression. Il s'agit entre autres du poste d'accueil et des aires d'observation derrière le poste infirmier.

Je conviens avec les parties de me rendre sur place le 30 juin afin de traiter des situations non sécuritaires soulevées.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, aucune dérogation n'est émise. Malgré l'absence de dérogations, l'employeur doit finaliser la mise en application de mesures correctives afin de prévenir les blessures des travailleurs résultant d'agressions. Un suivi sera fait à l'automne 2021.

Entre temps, une visite dans le département sera faite à la fin juin 2021 concernant l'aménagement des lieux.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Marie-Claude Maheu

Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Montérégie Est
Direction de la prévention-inspection - Centre-Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
2710, rue Bachand, 1er étage, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6
Tél : 450 771-3900 #
Courriel : marie-claude.maheu@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Estrie
Place-Jacques-Cartier
1650, rue King Ouest, bur. 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
Téléc. : 819 780-2116

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
9 juillet 2021 à 11:00	DPI4333361	21 juillet 2021	RAP1354725

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Ctr hosp universitaire Ste-Justine

3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal (Québec) H3T 1C4

Représentant de l'employeur
Monsieur René-Claude Bernier, Coordonnateur RH

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Ctr hosp universitaire Ste-Justine

3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Montréal (Québec) H3T 1C5

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Judy Major	56095
Aussi présents :	Julie Boucher	10132

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité applicable à la prévention des risques à la santé psychologique et à la surcharge de travail chez le personnel infirmier de l'unité fonctionnelle du bloc opératoire (UFBO).

Personnes rencontrées

M. René-Claude Bernier, coordonnateur en ressources humaines (RH)

M. A [redacted] SPSIC-CSN

Mme Johanne David, directrice adjointe à la direction des services professionnels

M. B [redacted] du SPSIC-CSN

Mme Adeline Facon, chef de service du bloc opératoire

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333361	21 juillet 2021	RAP1354725

RAPPORT D'INTERVENTION

Mme C [redacted] SPSIC-CSN

M. Mohamed Madi, conseiller-cadre en prévention au Service de santé et sécurité du travail

Mme Ève-Marie Maletto, partenaire RH

Mme Nayma Tsouria, coordonnatrice de l'UFBO

Présentation du lieu de travail

Il s'agit d'un hôpital pour enfants faisant partie du secteur d'activité (030)- Services médicaux et sociaux. Pour le bloc opératoire, on retrouve environ 150 travailleurs syndiqués, de différentes catégories d'emploi, dont environ une cinquantaine d'infirmières pour les différentes spécialités de chirurgie.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Le 9 juillet 2021, nous rencontrons les personnes mentionnées ci-dessus dans une salle de réunion de l'hôpital Ste-Justine. Pour débuter, nous expliquons notre mandat. Ensuite, nous récoltons des informations relatives à l'objet de la plainte. Mme Maletto nous remet aussi différents documents en lien avec l'objet de l'intervention.

Le 16 juillet 2021, Mme Maletto nous fait parvenir par courriel des documents supplémentaires, en lien avec l'objet de l'intervention.

Ainsi, les documents suivants ont été obtenus :

- Cadre de référence et politique en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement et de la violence (version du 17 avril 2019);
- Étapes préalables au dépôt d'une plainte de harcèlement ou de violence pour les membres du personnel;
- Formulaire de plainte de harcèlement ou de violence pour les membres du personnel (version de mai 2019);
- Lettre d'entente – Modification de l'annexe 6 de la convention collective locale – Lettre d'entente concernant la garde spécialisée au bloc opératoire;
- Tableau des quarts de travail (gardes) sans disponibilité en ressources infirmières pour

maintenir l'activité de chirurgie cardiaque, entre le 20 juin et le 14 juillet 2021;

- Bloc opératoire – Création de la charte d'équipe;
- Bilan des efforts de recrutement au bloc opératoire (mars 2019 à ce jour);
- Présentations visuelles des ateliers portant sur la diversité culturelle, préjugés et racisme (novembre 2020), la gestion de soi (décembre 2020), les conversations difficiles (janvier 2020), et la civilité/harcèlement (février 2020);
- Plan d'action – Formation en chirurgie cardiaque 2021;
- Analyse de la répartition des fins de semaine;
- Tableau des infirmières formées en chirurgie cardiaque depuis juillet 2013;
- Diagnostic organisationnel - bloc opératoire (présenté le 28 février 2020).

Description des observations et informations recueillies

Mise en contexte :

La CNESST a reçu récemment un signalement indiquant que le personnel infirmier de l'UFBO, plus spécifiquement pour la chirurgie cardiaque, est exposé à des risques à la santé et la sécurité en raison de surcharge de travail, pouvant les mener à une situation d'épuisement professionnel. Suite à des départs ou absences prolongées d'employés depuis février 2021, ces infirmières doivent effectuer leur quart de travail régulier en plus de plusieurs périodes de gardes (disponibilité de soir ou de nuit ou de fin de semaine). Étant donné le faible nombre d'infirmières disponibles, la fréquence de ces gardes serait très élevée. Une lettre d'entente prévoit qu'au moins 7 infirmières spécialisées pour la chirurgie cardiaque soient disponibles, mais à une certaine période, seulement 2 étaient disponibles pour les périodes de garde. On note aussi la présence d'un climat de travail malsain.

Mandat :

Le mandat des inspectrices est de répertorier les faits concernant la présente problématique, d'identifier les facteurs de risques à la santé et la sécurité et de s'assurer que l'employeur prend en charge la situation et met en place des moyens pour identifier, corriger et contrôler ces risques.

Historique

Cette année, afin de se conformer aux conventions collectives nationales et locales, l'employeur a procédé à un réaménagement des horaires et de la répartition des gardes à

l'UFBO. Ce changement de pratique aurait eu un impact important pour l'équipe de chirurgie cardiaque pédiatrique et a fait l'objet de préoccupations et d'insatisfactions. Ainsi, en février 2021, la nouvelle façon d'attribuer les gardes a été mise en place. Pour l'équipe de chirurgie cardiaque, et pour assurer la conformité à une disposition des conventions collectives qui prévoit qu'une garde imposée doit l'être suite au quart de travail, l'employeur a dû modifier l'horaire de certaines infirmières. En effet, comme il n'y a pas d'infirmière prévue à l'horaire pour le quart de soir, l'employeur a demandé des volontaires. À défaut de volontaire, deux infirmières ont été mises à l'horaire de soir en rotation pour la période horaire. L'employeur indique qu'il était ouvert à des propositions pour aménager des horaires et assurer la satisfaction du personnel. .

Au moment de la rencontre, on compte 5 infirmières présentes sur les quarts de travail de jour pour la chirurgie cardiaque, mais seulement 3 infirmières disponibles pour assurer les périodes de garde. Une de ces 3 infirmières a terminé sa période de formation tout récemment, soit le 17 juin 2021.

L'employeur nous informe de différentes mesures mises en place ou qui sont en voie de l'être :

- Il y a environ 56 périodes de garde par mois à combler. Le choix de ces gardes est donné aux travailleurs, où ils choisissent habituellement entre 10 et 12 gardes de manière volontaire. Dernièrement, la direction a assumé le risque qu'une vingtaine de périodes de gardes soient non couvertes et que la chirurgie cardiaque de l'UFBO soit non disponible. Aussi en lien avec ces discussions, l'employeur précise quelques statistiques. Pour l'année 2019, pour une moyenne standard de 160 chirurgies, 145 étaient effectuées de jour et 15 sur un autre quart de travail. Ainsi, la tendance annuelle est qu'une chirurgie s'effectue sur les périodes de garde environ 10 fois sur les quarts de soir (prolongation du quart ou retour au travail) et environ 3 fois sur les quarts de nuit (retour au travail);
- Certaines ressources assurant la formation de nouvelles recrues Il est à noter que la formation d'une nouvelle ressource spécialisée prend environ 6 à 8 semaines. L'employeur s'est entendu avec d'autres infirmières, afin d'assurer les périodes de formation de nouvelles infirmières spécialisées en chirurgie cardiaque;
- L'équipe de travail entame actuellement la formation d'une infirmière / infirmière auxiliaire de juillet à septembre 2021. Suite au soulèvement de certains questionnements, la Direction des Soins Infirmiers (DSI) a rencontré les infirmières auxiliaires, puis les

infirmières de l'équipe de chirurgie cardiaque pour répondre à leurs questions et préoccupations et pour les rassurer sur la sécurité de la pratique. Les démarches sont en continu pour bien camper le rôle de l'infirmière auxiliaire;

- En septembre 2021, un infirmier de bloc opératoire [redacted] sera en formation en chirurgie cardiaque de fin septembre à novembre 2021;
- Ainsi, l'équipe devrait compter 5 infirmières en novembre 2021, ce qui stabiliserait la situation. La formation de ressources supplémentaires est aussi prévue dans le plan d'action fournie, selon un échéancier s'échelonnant jusqu'en 2022;
- En lien avec le climat de travail, différentes actions sont en cours, afin de favoriser un milieu de travail sain et positif. Ces actions font entre autres suite à une collaboration en consultation externe qui a eu lieu vers la fin de l'année 2019, dont l'objectif était d'apporter des recommandations pour optimiser la capacité de l'UFBO, l'intégration de la relève et le climat de travail. On nous informe entre autres de l'adoption d'une charte d'équipe, adoptée en mai 2021, afin de définir les valeurs de l'équipe de l'UFBO. Aussi, les rencontres d'équipe permettent la tenue d'ateliers portant sur différents sujets, et ce depuis l'année 2020 (diversité culturelle, préjugés et racisme, gestion de soi, conversations difficiles, civilité/harcèlement, etc.).
- Lors de ces derniers ateliers, le contenu du cadre de référence en matière de promotion de la bienveillance et de prévention du harcèlement et de la violence a été rappelé aux travailleurs, ainsi que les étapes préalables au dépôt d'une plainte en vertu de cette politique. Nous notons que le contenu de ces documents a été révisé au printemps 2019.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Considérant les informations recueillies et considérant les actions mises en œuvre au sein du milieu de travail, dont celles prévues au plan d'action, aucun avis de correction n'est émis.

Par contre, nous encourageons l'employeur à poursuivre ses démarches, afin de s'assurer que les mesures mises en place permettent d'assurer la permanence des correctifs, et ainsi d'éviter

que la situation actuelle ne se détériore. Des pistes et des recommandations sont déjà émises à cet effet dans le rapport de 2019 (consultation externe) ayant pour objectif l'optimisation de l'UFBO.

Nous demeurons disponibles pour tout complément d'information.

Judy Major
Inspectrice à la CNESST
Téléphone : [redacted]
Télécopieur : 514 906-3420
Courriel : judy.major@cnesst.gouv.qc.ca

Julie Boucher
Inspectrice à la CNESST
Téléphone : [redacted]
Télécopieur : 514 906-3420
Courriel : julie.boucher@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
13 juillet 2021 à 13:30	DPI4334085	22 juillet 2021	RAP1354757

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

9010-6162 Québec inc.

21, rue Albert-Trudel
Québec (Québec) G2A 4B9

Représentant de l'employeur
Monsieur [A] [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

MANOIR DES PINS

1800, rue Notre-Dame
Québec (Québec) G2E 5T4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques en lien avec la santé psychologique.

Personnes rencontrées

Madame [B] [redacted]

Madame [C] [redacted]

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Manoir des Pins œuvre dans le secteur d'activité (030) Services médicaux et sociaux. Il s'agit d'une résidence privée pour ainés autonomes et semi-autonomes. Elle emploie environ [redacted] travailleurs non syndiqués.

**** à préciser : l'intervention a eu lieu au Manoir de Jouvence puisque j'ai mêlé les adresses du lieu de l'établissement. Toutefois, même si la demande externe était spécifique au Manoir des*

pins, la gestion en lien avec la problématique se fait par les mêmes intervenants.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

L'intervention s'effectue à la suite d'une demande externe pour harcèlement psychologique.

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et j'explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et plus particulièrement sur la gestion du harcèlement. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif et il a été convenu des délais pour réaliser les dérogations émises.

Description des observations et informations recueillies

Tout d'abord j'explique :

Rôle de l'inspecteur :

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques, entre autres, à la santé psychologique des travailleurs et particulièrement en ce qui a trait à la gestion du harcèlement dans le milieu de travail. Cependant, l'inspecteur ne fait pas d'enquête au sens de la *Loi sur les normes du travail* afin de se prononcer sur la présence ou non du harcèlement dans le milieu de travail.

Le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes de harcèlement psychologique ainsi que la gestion de conflits. La présente intervention est une démarche qui a pour but la prévention du harcèlement psychologique et des lésions qui peuvent en découler.

Obligations de l'employeur :

J'informe l'employeur de ses obligations en vertu de l'article 51 de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* (LSST) :

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur,

telles les situations de harcèlement psychologique au travail. »

Politique en matière de civilité et de harcèlement

Avant l'intervention, la politique de l'employeur intitulée *: Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes* (version ou année non identifiée) a été examinée afin d'en évaluer le contenu et la fonctionnalité. La politique s'adresse aux 3 Manoirs (des saules, Jouvence et de Pins)

La politique en place comporte :

- *Objectifs*
- *La portée*
- *Définition*
- *Attentes envers le personnel*
- *Traitement des plaintes et des signalements*
- *Principes d'intervention*
- *Etc.*

Les principales observations et constats en ce qui a trait à l'application à votre politique sont liés aux manques de règles de fonctionnement et de mécanismes concrets pour en assurer la mise en œuvre.

On ne retrouve pas :

- Des critères établis visant à évaluer la recevabilité de plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique;
- Des délais concrets pour l'évaluation de la recevabilité (15 jours et moins) et la réalisation de l'enquête. Des délais trop longs ont un effet néfaste sur la situation signalée, sur le plaignant et sur la personne mise en cause, ce qui nuit à l'efficacité de la politique;
- L'identification claire des intervenants habiletés et identifiés pour l'application de la politique;
- L'identification d'une ressource neutre en cas d'harcèlement impliquant un représentant en autorité (gestion, direction, propriétaire);
- Une procédure d'enquête claire (étapes), des mesures temporaires, si nécessaires pour faire cesser la situation tant que l'enquête n'est pas complétée. Le processus doit se faire de manière paritaire. L'enquête doit donner lieu à des conclusions et des mesures

touchant le milieu de travail qui soient expliquées aux parties;

- De mise à jour ni d'évaluation de la politique (à planifier au 2 ans environ)

Ainsi, il est convenu avec l'employeur de mettre à jour sa politique et d'y préciser les éléments manquants (***Dérogation 1***), de former les personnes identifiées pour l'application de la politique (***Dérogation 3***) et d'informer de manière formelle les travailleurs de la nouvelle version de la politique (***Dérogation 2***)

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles

L'employeur peut consulter :

- Harcèlement au travail :https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail
- Guide sur le harcèlement : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-politique-prevention-harcelement
- Le site internet de l'IRSST (www.irsst.qc.ca).

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention,

Une dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

Des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	22 juillet 2021	RAP1354757

RAPPORT D'INTERVENTION

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection - Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Courriel :kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	22 juillet 2021	RAP1354757

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9010-6162 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) PROCÉDURE SPÉCIFIQUE (risques psychologiques) L'employeur doit prendre les mesure nécessaire pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. Il doit s'assurer que l'organisation du travail et les mérhodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. Il n'y a pas de procédures spécifiques (modalités de fonctionnement (délais, mesures temporaires etc)d'application de la politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement au travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-08-02	Non commencée
2	LSST / 51(9) INFORMATION DES TRAVAILLEURS (harcèlement) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des moyens de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-10-01	Non commencée
3	LSST / 51(3) FORMATION HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entrainement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il n'y a aucune personne au sein de l'entreprise qui est formée pour répondre aux plaintes d'harcèlement psychologique dans le lieu de travail car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin qu'ils aient les habiletéset les connaissances requises, ce qui peut entrainer un risque à la santé psychologique des travailleurs	2021-10-01	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
15 juillet 2021 à 13:00	DPI4323291	26 juillet 2021	RAP1354917

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS de la Côte-Nord

835, boulevard Jolliet
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5

Représentant de l'employeur
Monsieur Patrice Boivin, Chef service de la paie

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital de Sept-Îles

45, rue du Père-Divet
Sept-Îles (Québec) G4R 3N7

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Karolyne Therrien, CRIA	

Rédigé par : Karolyne Therrien 88841

Observations

OBJET DE L'INTERVENTION

Suivi de l'intervention effectuée le 26 mars 2021 afin de faire le suivi de la plainte dans le département de psychiatrie de l'hôpital de Sept-Îles.

PERSONNES RENCONTRÉES

Madame Tania Chatigny, agente de gestion du personnel (volet prévention), CISSS Côte-Nord

Madame Marie-Michèle Jean, Chef de service (Intérim), Service santé, sécurité et qualité de vie au travail, CISSS Côte-Nord

Madame Karine Bujold, directrice adjointe, direction des programmes de santé mentale, dépendance, itinérance et services sociaux généraux, CISSS Côte-Nord

Monsieur A

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	26 juillet 2021	RAP1354917

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame Valérie Thibeault, infirmière assistante, psychiatrie, CISSS Côte-Nord

Madame Louise Latulippe, chef (intérim), psychiatrie, CISSS Côte-Nord

Monsieur B SIISNEQ

(Visioconférence)

Monsieur Danny Gagnon, Directeur des services techniques, de l'hôtellerie et de la logistique, CISSS Côte-Nord
Madame C ASSTSAS
Madame D
Monsieur B SIISNEQ

DÉROULEMENT DE L'INTERVENTION

Le 15 juillet 2021, je rencontre les gens mentionnés ci-haut dans une salle de conférence de l'hôpital de Sept-Îles et je leur explique le but de l'intervention.

Une visite du département est prévue suite à la rencontre. Dû à des raisons hors de notre contrôle, la visite est reportée à une date ultérieure.

Le 20 juillet 2021, je participe à une rencontre sur teams avec M. E et Mme F pour la présentation de l'outil de formation pour les mesures d'urgence.

Le 21 juillet 2021, je rencontre mesdames G et F en compagnie de monsieur B .

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

DESCRIPTION DES OBSERVATIONS ET INFORMATIONS RECUEILLIES

Le département de psychiatrie héberge jusqu'à 18 usagers. Les quarts de travail sont répartis selon le nombre de travailleurs suivants :

Jour

- 4 infirmières
- 1 assistante-infirmière

- 2 agents d'intervention

Soir

- 3 infirmières
- 2 agents d'intervention

Nuit

- 2 infirmières
- 1 agent d'intervention

Un éducateur spécialisé, un travailleur social et médecin peuvent intervenir auprès de la clientèle selon les besoins.

Madame Bujold me dit qu'il y a eu ajout d'un agent d'intervention de jour et de soir.

Sur l'unité, il y a 3 salles d'isolement et des chambres individuels et doubles pour les usagers. Une salle commune pour les repas est présente et des repas sont servis par le service de cafétéria.

Comités

Des comités ont été mis en place pour assurer le suivi de différentes problématiques au sein du département de psychiatrie. Les comités mis en place sont les suivants :

- Comité climat de travail
- Comité organisation du travail
- Comité ressources humaines

Madame Bujold me dit que huit rencontres ont eu lieu et des suivis ont été faits auprès des équipes. Un plan d'action est à venir en septembre 2021.

Procédure code blanc

M. A de l'ASSTSAS nous explique qu'un code blanc est une procédure d'urgence pour un risque immédiat et grave. Selon les informations obtenues, le code blanc est utilisé régulièrement chaque jour pour le département. Je suis informée que lors de certains appels aucune personne ne se présente et un deuxième appel doit être fait.

Monsieur B et madame Thibeault nous expliquent qu'un pré code peut être utilisé. Celui-ci

est sert à prévenir une situation qui pourrait s'aggraver. [redacted] Cette façon de faire permet de diminuer les risques d'agression physiques et psychologiques.

Je constate qu'aucune procédure d'urgence du code blanc n'est en place. **La dérogation n° 1 est émise.**

Je réfère l'employeur au document de l'ASSTSAS en lien avec le code blanc :

http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/ft15-codeblanc-web.pdf

Selon les informations obtenues auprès des parties, **la culture de présence des travailleurs lorsque les codes sont lancés dans l'établissement est déficiente**. J'invite toutes les directions de l'organisation à discuter ensemble afin de changer cette culture et assurer une sécurité à tous.

Formation

Madame Bujold m'informe que la formation OMEGA a été octroyée en 2021. Vingt et un travailleurs dans l'établissement et 3 travailleurs du département ont reçu la formation OMEGA.

Le programme de formation Oméga vise à développer chez l'intervenant du secteur de la santé et des services sociaux des habiletés et des modes d'intervention pour assurer sa sécurité et celle des autres en situation d'agressivité.

Une formation est prévue en septembre 2021.

Selon les informations reçues, les travailleurs ne connaissent pas tous ce qu'ils doivent faire en cas de code blanc. Il n'y a pas de directives claires. **La dérogation n° 2 est émise.**

Psychiatrie externe

Lors d'une rencontre au département du service de psychiatrie externe du CISSS Côte-Nord, je suis informée qu'aucune procédure pour le code blanc n'est en place pour ce secteur également. J'invite les parties à en discuter en même temps que pour le département de psychiatrie interne.

Bouton panique

Lors de la rencontre du 15 juillet 2021, le sujet des boutons paniques portés par les travailleurs est abordé. M. Gagnon nous informe qu'il est en processus d'installation d'antennes présentement dans le département. Une augmentation de la couverture du WiFi est en cours. Cinq boutons paniques sont censés être achetés. Je suis informée que les travailleurs ne sont pas au fait de l'implantation de ces boutons au département. J'invite toutes les directions concernées à communiquer entre eux en impliquant les travailleurs et le syndicat afin de convenir à une procédure d'utilisation des boutons paniques.

Poste infirmerie

Je constate que le poste d'infirmerie au département n'est pas fermé complètement laissant ainsi la possibilité aux usagers d'y entrer. Selon les informations obtenues, des évènements ont eu lieu parce que l'accès au poste est ouvert. De plus, [redacted] Le fait que le poste est accessible nécessite la présence d'un travailleur en tout temps au poste (infirmier, agents ou autre) diminuant le personnel attitré aux usagers. **La dérogation n° 3 est émise.**

L'on m'informe que l'installation d'une porte est le moyen retenu pour fermer l'accès au poste et empêcher les usagers d'y entrer. Lors de la rencontre du 15 juillet 2021. M. Gagnon m'informe qu'une autorisation a été obtenue pour l'achat d'une porte. M. Gagnon m'informe que des portes à cadrages mono bloque et antifendaison doivent être installées pour ce type d'installation. Il est prévu de 4à 8 semaines de livraison. **Je demande à M. Gagnon de me fournir les documents d'achat de la porte ainsi que les étapes suivant la réception de celle-ci.**

Mesures d'urgence

Le 20 juillet 2021, M. Gagnon me présente un outil pour gérer et intervenir face à toutes les mesures d'urgence possibles dans les établissements de santé du CISSS. L'outil en question a été testé avec l'équipe SAPA, selon ses dires, les travailleurs obtiennent rapidement des consignes d'intervention.

L'outil doit être utilisé par tout le monde qui travaillent à l'établissement lors de lancement d'un code. L'outil tient compte de l'installation en question, le profil du travailleur et la situation vécue.

La première étape est de trouver un poste de travail pour connaître les directives. M. Gagnon m'assure que des postes sont disponibles dans tous les départements facilement. Une capsule de formation sera offerte à tous les employés afin d'obtenir des directives rapides. Des actions précises sont disponibles à partir de l'étape 5. Afin de garder toute l'information à jour des

installations (portes, numéros urgence, informations utiles, etc.) une personne du CISSS est dédiée.

M. Gagnon m'affirme que la formation pour cet outil sera déployée rapidement au département de psychiatrie. Également, des simulations de code blanc (problématique du département) seront faites prochainement.

Procédure d'accueil sécuritaire

Dans le département, plusieurs postes sont comblés par de la main-d'œuvre indépendante (MOI). Cette main d'œuvre est très changeante et la procédure d'intervention de crise déficiente du département peut faire en sorte de décourager les travailleurs d'y revenir. Dans la mesure du possible, ils sont jumelés avec du personnel d'expérience. Aucune intégration n'est en place lors d'arrivée de nouveaux travailleurs (permanent et MOI), les mettant ainsi à risque puisqu'ils ne connaissent pas les mesures de sécurité, les façons de faire spécifiques du département de Sept-Îles. Je constate également que le personnel d'entretien n'est pas toujours le même. **La dérogation n° 4 est émise.**

Ergonomie

Je suis informée qu'une évaluation des TMS (troubles musculosquelettiques) a été faite dans le bureau des intervenants (travailleur social et éducateur) du département. Des recommandations ont été faites pour l'achat de bureaux. Mme Latulippe m'informe que sa demande a été fermée sans le système *octopus* sans aucun retour sur les bureaux non disponibles.

Un travailleur m'informe également d'une problématique lors de l'utilisation du lève-personne pour le bain dans un endroit restreint servant d'entreposage.

Je ferai un suivi à ce sujet lors d'une prochaine intervention.

Éléments rapportés par différents acteurs dans le dossier

- Des documents supports sont à créer
- Des suivis post code sont faits
- Des formations Omega ont été offertes
- Des simulations de contention ont eu lieu
- Des modules de formation de *lifespeak* sont disponibles pour les travailleurs

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	26 juillet 2021	RAP1354917

RAPPORT D'INTERVENTION

- Recrutement en continu pour le département
- Lors d'un code blanc, la capacité de l'équipe est souvent dépassée
- Il y a eu embauche d'une infirmière auxiliaire pour la saison estivale
- Il y aura une assistante infirmière sur tous les quarts de travail (Automne 2021)
- Des caucus du département ont lieu 1 fois par semaine
- Un ménage des objets pouvant être dangereux au département a été fait
- Plusieurs requêtes n'ont aucun suivi
- [redacted]
- [redacted]

CONCLUSION

Suite aux informations et aux observations recueillies lors de l'intervention, des dérogations sont émises et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karolyne Therrien, CRIA
Inspectrice
Direction de la prévention/inspection Nord et Ouest
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
700, boulevard Laure, bureau 236
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1
Tél. : 418 964-3900, [redacted]
Courriel : karolyne.therrien@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	26 juillet 2021	RAP1354917

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Côte-Nord

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé des travailleurs. Notamment, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les travailleurs aient les outils nécessaires pour contrer le risque d'agression et de violence. (Code Blanc)	2021-09-13	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne connaissent pas les façons d'intervenir et de se protéger en cas de situation de code blanc, il y a risque de dommages physiques et psychologiques.	2021-08-14	Non commencée
3	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque le poste d'infirmerie au département de psychiatrie interne de l'hôpital de Sept-Îles n'empêche pas les usagers d'y entrer . Il y a risque d'agression physique.	2021-10-13	Non commencée
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié au département de psychiatrie. En effet, les nouveaux travailleurs (non permanents du département) ne sont pas informés des mesures de sécurité en place au département afin de se protéger des risques d'agression physiques et verbales.	2021-08-29	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
700, boulevard Laure
Bureau 236
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1
Téléc. : 418 964-3991

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
235, boulevard La Salle
Baie-Comeau (Québec) G4Z 2Z4
Téléc. : 418 294-7329

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
20 juillet 2021 à 9:30	DPI4326702	21 juillet 2021	RAP1355229

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

9217-2451 Québec inc

130, rue Bernard
Saint-Charles-Borromée (Québec) J6E 2C5

Représentant de l'employeur
Madame A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Résidence au coeur de l'amitié

130, rue Bernard
Saint-Charles-Borromée (Québec) J6E 2C5

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Tania Côté	19290

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de :

- Valider le respect des obligations contractuelles de l'entreprise r [redacted] et s'assurer que l'entreprise met en application un programme de prévention.
- Vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable au risque d'infection par la maladie de coronavirus (COVID-19).

Personnes rencontrées

B [redacted]
Participation des travailleuses

Présentation du lieu de travail

L'établissement Résidence au cœur de l'amitié appartient au secteur d'activité « Services médicaux et sociaux (30) » et cette résidence privée pour personnes aînées offre des soins hospitaliers pour 32 résidents non-autonomes. Elle emploie environ 19 employés non-syndiqués, dont des infirmières auxiliaires, des préposés aux bénéficiaires (PAB), du personnel d'entretien, du personnel au service alimentaire et du personnel administratif.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4326702	21 juillet 2021	RAP1355229

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Je me présente à l'établissement puis je rencontre Mme B. Je lui explique le but de ma visite. D'abord, je recueille les informations générales sur l'entreprise puis je vérifie la mise en application du programme de prévention de l'établissement. Ensuite, nous effectuons une brève visite des lieux. Je conclus l'intervention en effectuant un récapitulatif auprès de Mme B.

Description des observations et des informations recueillies

1. En vous référant au Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la PME, y a-t-il un programme de prévention (ou plan d'action)?

☒ Oui ☐ Non

Un programme de prévention sous forme de plan d'action est en vigueur. Il identifie les risques, les moyens de contrôle, l'échéancier et les responsables.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

2. Le programme de prévention est-il affiché, ou facilement accessible aux travailleurs?

☒ Oui ☐ Non

Le plan d'action est disponible à divers endroits, soit ; dans le bureau de la direction, dans le bureau des soins infirmiers et dans le vestiaire des employés.

3. Le programme de prévention identifie-t-il tous les dangers selon la réalité de l'établissement ?

☒ Oui ☐ Non

Le plan d'action traite de risques spécifiques et présents dans la résidence.

La plupart des mesures prévues au plan d'action 2020-2021 sont complétées et les sujets vérifiés lors de la visite sont ; équipements de protection individuelle (EPI), SIMDUT, trousse de premiers soins, harcèlement psychologique, PDSB et risque d'agression.

4. Observations quant à la mise en application du programme de prévention.

En ce qui concerne les EPI, afin de prévenir les risques de propagation du coronavirus (COVID-19), Mme A mentionne que la direction s'est assurée de commander suffisamment d'EPI et de maintenir un inventaire à jour concernant ; les masques de procédure, les gants de protection, les blouses de protection et les lunettes de protection.

En contexte de travail régulier, afin de prévenir le risque de chute et/ou glissade, une politique de tenue vestimentaire est en place. D'ailleurs, le port de chaussures à talon plat, à bouts fermées et antidérapantes est requis pour tout le personnel de soins. Aussi, les gants sont toujours fournis aux employés pour manipuler certains médicaments et/ou dispenser des soins auprès de la clientèle.

En ce qui concerne le SIMDUT, une liste dressant l'inventaire des produits dangereux utilisés dans l'établissement ainsi que les fiches de données de sécurité des produits sont disponibles dans les cartables prévus à cet effet. En ce qui concerne la formation des employés quant à l'utilisation sécuritaire des produits dangereux disponibles sur le lieu de travail, bien que les produits soient munis d'étiquettes et que les employés portent les EPI requis, je ne peux valider l'information/formation donnée aux travailleurs sur le sujet.

Dérogations #1 & #2

- À ce sujet, j'informe Mme A de l'article 62.5 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)* indiquant l'obligation de l'employeur d'appliquer un programme de formation et d'information concernant les produits dangereux dont le contenu minimum est déterminé par règlement, soit l'article 30 du *Règlement sur l'information concernant les produits dangereux (RIPD)*.
- En résumé, le programme de formation doit présenter les éléments suivants ;
  - ✓ la nature et la signification des informations divulguées sur l'étiquette d'un produit et la fiche de données de sécurité ;
  - ✓ les risques et les dangers des produits dangereux présents sur le lieu de travail (voir les mentions/conseils de prudence) ;
  - ✓ les directives d'utilisation sécuritaire de produits
  - ✓ la procédure à suivre en cas d'urgence ;
  - ✓ la formation portant sur le lieu où sont conservées les fiches de données de sécurité et le moyen d'accéder à celles-ci.

En ce qui concerne la trousse de premiers soins et premiers secours, une seule trousse est disponible pour l'ensemble de l'établissement (personnel et clientèle), alors son contenu est mis à jour régulièrement par C La liste de vérification de la trousse m'est présentée, je constate qu'elle est inspectée et mise à jour presqu'à toutes les semaines en respectant les quantités demandées pour chaque article.

Pour ce qui est des PDSB, Mme A m'informe que des équipements adaptés aux divers niveaux d'assistances sont disponibles pour minimiser les efforts des employés tels que ; un lève-personne, des toiles, etc. Aussi, de la formation interne est donnée aux employés dès l'embauche sur les PDSB et l'utilisation sécuritaire des équipements. D'ailleurs, Mme A m'informe qu'une demande a été adressée à l'ASSTSAS afin de faire former des formateurs PDSB dans la résidence. Toutefois, elle est toujours en attente d'un retour de leur part

concernant les prochaines dates de formation disponibles. Donc pour le moment, la formation est donnée par accompagnement par du personnel ayant suivi et réussi la formation PDSB. Toutefois, aucune documentation sur les méthodes de travail sécuritaire en PDSB n'est disponible sur le lieu de travail, il n'est donc pas possible de valider le contenu des informations présentées lors de la formation interne sur les PDSB. **Dérogation #3**

Pour ce qui est du harcèlement psychologique, une politique en matière de harcèlement psychologique incluant une procédure d'enquête est en place et connue des employés. En effet, Mme B me présente le guide d'accueil qui est remis à tout nouvel employé et dont la prise de connaissance est obligatoire. Donc tous les employés sont informés de l'application de la politique et Mme B est la personne ressource à contacter.

Pour ce qui est des risques d'agression, Mme B m'explique qu'à toutes les deux semaines les résidents sont évalués afin d'assurer les soins adéquats et appliquer les mesures préventives appropriées selon l'état du résident. De ces faits, la clientèle à risque est identifiée et si des mesures particulières sont requises, le personnel est informé afin de prévenir le risque de crise et/ou d'agression. Par exemple, donner de la médication, effectuer la tâche à deux employés, etc. De plus, tout comme pour les PDSB, de la formation interne par accompagnement est donnée aux employés sur les méthodes de travail sécuritaires. Toutefois, aucune documentation sur les méthodes de travail sécuritaire pour prévenir la violence et/ou agression avec la clientèle n'est disponible sur le lieu de travail, il n'est donc pas possible de valider le contenu des informations présentées lors de la formation interne. **Dérogation #4**



6. Y a-t-il des activités de formation et d'information pour les travailleurs?

☒ Oui ☐ Non

Tout nouvel employé reçoit de la formation interne par accompagnement à son embauche. Un guide d'accueil est remis à l'employé afin de l'informer sur l'entreprise, les politiques en place et ses conditions de travail.

Aussi, des formations obligatoires sont requises à l'embauche ou à compléter en cours d'emploi pendant la première année d'embauche, tels que la formation PAB (ou équivalences autorisées), la formation RCR et la formation PDSB. D'autres formations sont disponibles selon les besoins organisationnels et les tâches des employés, tels que SIMDUT, formations de l'ASSTSAS, etc.

7. Y a-t-il des mécanismes de participation des travailleurs ?

☒ Oui ☐ Non

Au quotidien, si des risques/danger sont constatés par les employés, ils sont rapportés à la direction et/ou aux infirmières auxiliaires afin que les mesures nécessaires soient prises rapidement pour régler la situation.

Aussi, à toutes les deux semaines, [redacted] ainsi qu'un [redacted] de chaque département (soins, cuisine) se rencontrent pour discuter de divers sujets, incluant la santé et sécurité au travail.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mesures de prévention relatives à la COVID-19

Système de surveillance de l'état de santé des travailleurs

- Un système d'auto-déclaration est en place pour surveiller l'état de santé des travailleurs(euses). À chaque début de quart de travail, les employés doivent compléter un questionnaire lié aux symptômes de la COVID-19 à leur arrivée.
- Dès qu'un membre du personnel présente un des symptômes s'apparentant à la COVID-19, il doit le déclarer à la direction et ne pas se présenter au travail. Si les symptômes se manifestent pendant le quart de travail, l'employé doit également le déclarer et il est retiré immédiatement du lieu de travail. Ensuite, l'employé doit contacter la Santé publique et suivre les recommandations émises. Finalement, tout retour au travail s'effectue conformément aux directives de la Santé publique et nécessite un résultat négatif à la COVID-19.

Organisation du travail dans l'établissement

- La résidence a eu une éclosion seulement une fois au début de la pandémie en 2020 et elle ne compte aucun cas COVID+ présentement. Toutefois, si cela survient, la direction connaît les mesures à prendre afin de délimiter les zones froides, tièdes et chaudes. Elle détient également tous les EPI requis. De plus, le CISSS demeure disponible pour offrir du support à la résidence, au besoin.
- La distanciation sociale est favorisée et appliquée le plus possible entre les employés.
- Des affiches rappelant les directives de sécurité sont en place dans l'établissement (hygiène des mains, port du masque, distanciation sociale, etc.).
- Le personnel a accès à de l'eau et du savon facilement dans l'établissement. Des distributeurs de désinfectants à mains sont aussi disponibles partout dans l'établissement.

- Un vestiaire est disponible pour les employés afin de se changer à leur arrivée pour revêtir leur uniforme de travail et pour se changer au moment de quitter le travail.

Équipements de protection individuelle (EPI)

- Le port du masque de procédure est obligatoire en tout temps pour le personnel.
- Tous les équipements de protection individuel (EPI) sont fournis aux employés tels que ; lunettes, masques de procédure, gants et blouses de protection sont disponibles, au besoin.

Formation des travailleurs

- Les employés ont été informés des symptômes liés à la COVID-19 afin d'être en mesure d'évaluer leur état de santé et détecter les cas potentiels.
- B est formée comme formatrice PCI. Donc cette dernière donne la formation interne aux employés concernant, notamment, l'hygiène des mains, le port et retrait sécuritaire des EPI, zonages et mesures applicables en cas de COVID+, etc.

Procédure de nettoyage et désinfection

- Mme B m'informe que quotidiennement, le personnel d'entretien effectue le nettoyage et la désinfection des surfaces fréquemment touchées ainsi que toutes les aires communes, et ce tout au long de la journée (environ 6 fois par jour).

Mécanismes et références disponibles

Les parties sont au courant que l'entreprise est membre de l'Association Sectorielle Paritaire « ASSTSAS », d'ailleurs, ils ont collaboré avec l'ASSTSAS pour certaines formations.

En ce qui concerne la prévention du COVID-19, je réfère les parties aux documents suivants : https://www.cnesst.gouv.qc.ca section Informations COVID-19 > Trousse d'outils pour le secteur des installations publiques et privées d'hébergement et de soins pour personnes âgées

Également, je les invite à consulter les documents sur les mesures de prévention pour les milieux de travail produit par l'INSPQ, à l'adresse suivante :
https://www.inspq.qc.ca/publications

Conclusion

L'employeur respecte ses obligations .

L'employeur applique des mesures de prévention afin de prévenir et limiter la transmission du virus responsable de la COVID-19 dans le milieu de travail.

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont émises et inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4326702	21 juillet 2021	RAP1355229

RAPPORT D'INTERVENTION

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Ce rapport est envoyé par courriel sécurisé à l'employeur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Tania Côté, Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, Joliette, (Québec), J6E 7X1
Tél : 450-753-2600, #
Fax : 450-753-3007
Courriel : tania.cote@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4326702	21 juillet 2021	RAP1355229

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9217-2451 Québec inc

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 62.5 L'employeur doit appliquer un programme de formation et d'information concernant les produits dangereux disponibles et utilisés sur le lieu de travail. dont le contenu minimum est déterminé par règlement. (voir article 30, RIPD).	2021-09-03	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur doit s'assurer d'informer adéquatement les travailleurs sur les risques reliés à leur travail et leur assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés. En ce sens qu'il doit informer et former les travailleurs sur les produits dangereux utilisés afin de s'assurer que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié.	2021-09-03	Non commencée
3	LSST / 51(5) L'employeur doit s'assurer d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. En ce sens des méthodes de travail formelles concernant les principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) doivent être mises en place afin d'éviter le risque de développer des troubles musculosquelettiques (TMS).	2021-08-17	Non commencée
4	LSST / 51(5) L'employeur doit s'assurer d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. En ce sens des méthodes de travail formelles concernant la prévention de la violence et agression avec la clientèle doivent être mises en place afin d'éviter les risques de blessures (coup, choc).	2021-08-17	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Lanaudière
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette (Québec) J6E 7N2
Téléc. : 450 753-3007

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
28 juillet 2021 à 10:15	DPI4333779	29 juillet 2021	RAP1355925

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Les Jardins Rawdon-Ressource

751, rue Marcel-De La Sablonnière
Terrebonne (Québec) J6Y 0M4

Représentant de l'employeur
Monsieur A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Les Jardins Rawdon-Ressource

3500, chemin Saint-Alphonse
Rawdon (Québec) J0K 1S0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Tania Côté	19290

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la :

- Gestion de la prévention du harcèlement en milieu de travail
- Manutention des charges en cuisine

Personnes rencontrées

B [redacted]
C [redacted] (Groupe santé Arbec)
D [redacted]

Présentation du lieu de travail

L'établissement Les Jardins Rawdon-Ressource aD [redacted] au secteur d'activité « Services médicaux et sociaux (30) » et cette ressources intermédiaire offre des soins spécialisés, des services d'hébergement, de soutien et d'assistance aux personnes âgées en perte d'autonomie. L'entreprise fait partie du Groupe santé Arbec qui détient 14 établissements (CHSLD et RPA). Il y a 24 travailleurs syndiqués répartis sur 3 quarts de travail.

En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail :

- Il y a présence de secouristes en milieu de travail formés;
  - À titre informatif, j'informe l'employeur du contenu de l'article 3 du Règlement sur les premiers soins et premiers secours :
    *« **3.** L'employeur dans un établissement doit assurer la présence en tout temps durant les heures de travail d'au moins un secouriste par quart de travail où sont affectés 50 travailleurs ou moins, et d'un secouriste supplémentaire pour chaque centaine ou fraction de centaine de travailleurs additionnelle affectés à ce quart de travail ».*

  J'invite l'employeur à s'assurer que le nombre de secouristes formés est suffisant et permet de couvrir les activités de l'entreprise sur chaque quart de travail.
- Une procédure à suivre en cas d'accident et un rapport d'enquête sont en place;
- Il n'y a pas de comité de santé et sécurité du travail pour le moment, mais il est prévu d'en mettre un en place prochainement. Présentement, des rencontres mensuelles sont organisées par la direction avec tous les employés de l'établissement afin d'échanger sur divers sujets, notamment, les problématiques en matière de santé et sécurité au travail et les pistes de solutions possibles à mettre en place.
- De la formation par compagnonnage est donnée aux nouveaux travailleurs. Mme B explique que selon le type d'emploi, comme par exemple pour les préposés aux bénéficiaires (PAB), des formations sont obligatoires tels que ; principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), réanimation cardiorespiratoire (RCR), symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), etc.
- [redacted]

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Je me présente à l'établissement et je rencontre les personnes mentionnées précédemment. D'abord, je leur explique le but de l'intervention et je recueille les informations générales sur l'entreprise. Ensuite, nous échangeons sur les mesures en place concernant la prévention du harcèlement en milieu de travail, la manutention des charges en cuisine et les mesures de prévention relatives à la COVID-19. Une brève visite des lieux est effectuée, des photos sont prises à ce moment. Je termine l'intervention en effectuant un récapitulatif auprès des parties.

Lors de l'intervention, je suis accompagnée par M. Ignacio Koudoglo, inspecteur en formation.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	29 juillet 2021	RAP1355925

RAPPORT D'INTERVENTION

Mandat de l'inspecteur

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), article 51 5°, l'employeur doit ; « *utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur* ».

Dans le présent dossier, le mandat de l'inspecteur consiste à évaluer la mise en application par l'employeur dans le milieu de travail de moyens visant à identifier, contrôler et éliminer les risques reliés au harcèlement psychologique et pouvant affecter la santé des travailleurs.

L'inspecteur ne fait pas enquête au sens de la Loi sur les normes du travail (LNT) dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail, mais vérifie que l'employeur mette en place des moyens afin d'éliminer les risques à la santé des travailleurs.

Description des observations et informations recueillies

Gestion de la prévention du harcèlement

Lors de cette rencontre, j'explique aux personnes présentes le rôle préventif que joue une politique en matière de harcèlement, notamment dans la mise en place d'une norme en matière de comportement acceptable qui soit connue, comprise et respectée de tous.

À ce sujet, je réfère l'employeur au site internet de la CNESST, à la section Harcèlement en milieu de travail, et je lui remet une copie du document intitulé « *Modèle de politique en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes* ».

Aussi, je partage à Mme B et Mme C les éléments importants que devraient contenir la politique et son mécanisme de traitement des plaintes afin d'être efficaces dans la prévention et, le cas échéant, dans le traitement des situations problématiques telle que celles vécues à l'établissement.

- À ce sujet, Mme C me remet un document intitulé *« Harcèlement et violence au travail (Numéro d'identification 4 – 2.11) »* élaborée par la direction des ressources humaines et approuvée par le comité de direction. Cette politique est entrée en vigueur en février 2015 et a fait l'objet d'une mise à jour en décembre 2018.
- En discutant avec l'employeur, je constate qu'elle ne semble pas bien connue des travailleurs, et certaines informations sont manquantes. Par exemple, les noms et coordonnées des personnes ressources ne sont pas identifiés. **Dérogation #1**

Manutention des charges

En ce qui concerne le travail en cuisine, Mme B m'informe que les tâches consistent principalement à préparer les déjeuners des résidents, transporter les plateaux de nourriture à l'aide de chariot, transférer le contenu des plateaux de nourriture dans les réchauds, réchauffer certains plats au four, nettoyage de la vaisselle, etc.

Selon l'employeur, compte tenu qu'à l'exception des déjeuners, il n'y a pas de préparation ni transformation d'aliments qui s'effectue à l'établissement, la manutention des charges concerne davantage le transport des plateaux de nourriture.

En effet, ceux-ci sont déjà préparés par un autre établissement du Groupe santé Arbec et sont acheminés vers l'établissement au moyen d'un camion de type ''econoline''. À l'arrivée du camion, le personnel de cuisine utilise des chariots de transport pour vider le contenu du camion et transporter les plateaux de nourriture vers la cuisine. Selon Mme B le poids moyen d'un plateau est inférieur à 15 livres et leur température est généralement tiède. Si des charges plus lourdes doivent être soulevées, le travail d'équipe est favorisé entre les employés selon les parties. Je constate que les plateaux de nourriture sont fermés par des couvercles pour éviter les débordements lors du transport.

- *À titre informatif, je mentionne à Mme B que si la température des plateaux vient qu'à changer et qu'ils doivent être transportés chauds par les travailleurs, elle aurait avantage à procéder à une analyse de risques afin d'évaluer le besoin ou non de fournir des gants thermiques résistants à une température donnée.*
- *De plus, je remet une copie de la publication de l'ASSTSAS intitulée « Manutention des charges », qui rappel les principes de sécurité concernant les manutentions, ainsi que les poids approximatifs à respecter selon le positionnement de la charge par rapport aux parties du corps.*

Pour améliorer le transport des plateaux avec le camion ''econoline'', Mme B m'informe que des rencontres ont débutées en mai 2021 et la dernière rencontre a eu lieu il y a environ 3 semaines, et des mesures correctives sont en cours. Elle m'explique que notamment ;

- un grand caisson de bois est en construction présentement, et il sera fixé à l'intérieur du camion de façon à maintenir les charges en place lors du transport
- des conteneurs isothermes de marque ''Cambro'' sont déjà disponibles à l'établissement afin de transporter les plateaux de façon à ce qu'ils demeurent bien en place dans le conteneur fermé. Toutefois, Mme B m'informe que d'autres conteneurs munis de tablettes et de porte sont en commande, et seront fixés dans le camion, à l'intérieur du périmètre du caisson de bois. Ainsi, lors du chargement, les employés auront seulement à glisser les plateaux ou contenants de nourriture dans les conteneurs isothermes et les refermer.

<u>Mesures de contrôle pour assurer la permanence des correctifs</u>

Je mentionne à l'employeur qu'elle doit s'assurer que les mesures pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers. Notamment, en ce qui concerne le transport des charges. **<u>Dérogation #2</u>**

Mesures de prévention relatives à la COVID-19

Système de surveillance de l'état de santé des travailleurs

- Un système d'auto-déclaration est en place pour surveiller l'état de santé des travailleurs(euses).
- Dès qu'un membre du personnel présente un des symptômes s'apparentant à la COVID-19, il doit le déclarer à la direction et ne pas se présenter au travail. Si les symptômes se manifestent pendant le quart de travail, l'employé doit également le déclarer et il est retiré immédiatement du lieu de travail. Ensuite, l'employé doit contacter la Santé publique et suivre les recommandations émises. Finalement, tout retour au travail s'effectue conformément aux directives de la Santé publique.

Organisation du travail dans l'établissement

- La résidence n'a eu aucune éclosion depuis le début de la pandémie en 2020 et elle ne compte aucun cas COVID+ présentement. Toutefois, si cela survient, la direction détient tous les EPI requis et connaît les mesures de prévention à appliquer. De plus, le CISSS demeure disponible pour offrir du support à la résidence, au besoin.
- La distanciation sociale est favorisée et appliquée le plus possible entre les employés.
- Des affiches rappelant les directives de sécurité sont en place dans l'établissement (hygiène des mains, port du masque, distanciation sociale, etc.).
- Le personnel a accès à de l'eau et du savon facilement dans l'établissement. Des distributeurs de désinfectants à mains sont aussi disponibles partout dans l'établissement.

Équipements de protection individuelle (EPI)

- Le port du masque de procédure est obligatoire en tout temps pour le personnel.
- Tous les équipements de protection individuel (EPI) sont fournis aux employés tels que ; lunettes, masques de procédure, gants et blouses de protection sont disponibles, au besoin.

Formation des travailleurs

- Les employés ont été informés des symptômes liés à la COVID-19 afin d'être en mesure d'évaluer leur état de santé et détecter les cas potentiels.
- De la formation a été donnée aux employés par l'équipe de PCI du CISSS concernant, entre autres, l'hygiène des mains, le port et retrait sécuritaire des EPI, mesures applicables en cas de COVID+, etc.

Procédure de nettoyage et désinfection

- L'employeur m'informe que quotidiennement, le personnel d'entretien effectue le nettoyage et la désinfection des surfaces fréquemment touchées ainsi que toutes les aires communes.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	29 juillet 2021	RAP1355925

RAPPORT D'INTERVENTION

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles

L'employeur est au courant que l'entreprise est membre de l'Association Sectorielle Paritaire « ASSTSAS », d'ailleurs, il collabore avec l'ASSTSAS pour certaines formations.

En ce qui concerne la manutention des charges, je réfère les parties aux documents suivants : https://www.asstsas.qc.ca section Manutention de charges

En ce qui concerne le secourisme en milieu de travail, je réfère les parties aux documents suivants :
https://www.cnesst.gouv.qc.ca section Secourisme en milieu de travail > Registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours

En ce qui concerne la prévention du harcèlement au travail, je réfère les parties aux documents suivants :
https://www.cnesst.gouv.qc.ca section Harcèlement au travail > Obligations de l'employeur en matière de harcèlement

En ce qui concerne la prévention du COVID-19, je réfère les parties aux documents suivants :
https://www.cnesst.gouv.qc.ca section Informations COVID-19 > Trousse d'outils pour le secteur des installations publiques et privées d'hébergement et de soins pour personnes âgées

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont émises et inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Tania Côté, Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, Joliette, (Québec), J6E 7X1
Tél : 450-753-2600, # [redacted] / Fax : 450-753-3007 / Courriel : tania.cote@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	29 juillet 2021	RAP1355925

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
Les Jardins Rawdon-Ressource	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur la présence d'une procédure à suivre lors d'une situation vécue d'harcèlement en milieu de travail afin de prévenir les risques pour la santé psychologique.	2021-08-04	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. En ce sens, des mesures de contrôle doivent être mises en place afin d'assurer le transport sécuritaire des plateaux de nourriture pour éviter le risque de blessures (choc).	2021-08-25	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Lanaudière
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette (Québec) J6E 7N2
Téléc. : 450 753-3007

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 août 2021 à 11:00 Sans visite	DPI4333779	3 septembre 2021	RAP1358094

Destinataire

Numéro d'employeur :

Les Jardins Rawdon-Ressource

751, rue Marcel-De La Sablonnière
Terrebonne (Québec) J6Y 0M4

Représentant de l'employeur
Monsieur A

Lieu de travail

Numéro :

Les Jardins Rawdon-Ressource

3500, chemin Saint-Alphonse
Rawdon (Québec) J0K 1S0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Tania Côté	19290

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 28 juillet 2021 afin vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes contactées

B

Déroulement de l'intervention

En date du 27 août 2021, Mme B me fait parvenir par courriel des photos et informations complémentaires afin de faire le suivi des correctifs apportés dans le dossier. Après avoir pris connaissance de ces informations, je contacte Mme B afin de lui faire part de mes recommandations et constatations. En date du 3 septembre 2021, Mme B me transmet les derniers documents démontrant les correctifs finalisés.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	3 septembre 2021	RAP1358094

RAPPORT D'INTERVENTION

Description des observations et informations recueillies

En référence aux informations et documents/photos reçus, je constate les éléments suivants :

La politique contre le harcèlement en milieu de travail de l'entreprise, soit le document intitulé *« Harcèlement et violence au travail (Numéro d'identification 4 – 2.11) »* est maintenant bien connue des travailleurs. Un registre de formation à l'appui m'est transmis démontrant que la politique leur a été présentée. De plus, le nom et les coordonnées de la personne ressource, soit Mme C sont ajoutées sur une étiquette apposée sur dernière page de la politique remise aux employés. ***Dérogation #1 effectuée***

En ce qui concerne le transport des charges, les mesures correctives permettant d'améliorer le transport des plateaux avec le camion ''econoline'' sont finalisées. Les caissons de bois sont maintenant fixés à l'intérieur du camion afin de maintenir les charges en place lors du transport. Les conteneurs isothermes de marque ''Cambro'' munis de porte et tablettes pour glisser les plateaux sont disponibles. Selon Mme B les chaudières de soupe sont maintenant remplies à la moitié seulement et pour les transports de la nourriture entre les résidences, des employés descendent les plats à la réception avant et aident le transporteur jusqu'au camion. ***Dérogation #2 effectuée***

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

J'encourage les parties à poursuivre ses efforts en santé et en sécurité du travail.

Je remercie les parties pour leur collaboration dans le dossier.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Tania Côté, Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, Joliette, (Québec), J6E 7X1
Tél : 450-753-2600, # / Fax : 450-753-3007 / Courriel : tania.cote@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	3 septembre 2021	RAP1358094

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Les Jardins Rawdon-Ressource

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur la présence d'une procédure à suivre lors d'une situation vécue d'harcèlement en milieu de travail afin de prévenir les risques pour la santé psychologique. - Observé le : 2021-07-28 (RAP1355925) - Délai expire le 2021-08-04	-	Effectuée
2	LSST / 51(5) L'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. En ce sens, des mesures de contrôle doivent être mises en place afin d'assurer le transport sécuritaire des plateaux de nourriture pour éviter le risque de blessures (choc). - Observé le : 2021-07-28 (RAP1355925) - Délai expire le 2021-08-25	-	Effectuée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Lanaudière
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette (Québec) J6E 7N2
Téléc. : 450 753-3007

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
1 septembre 2021 à 16:00	DPI4334085	2 septembre 2021	RAP1358664

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

9010-6162 Québec inc.

21, rue Albert-Trudel
Québec (Québec) G2A 4B9

Représentant de l'employeur
Monsieur A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

MANOIR DES PINS

1800, rue Notre-Dame
Québec (Québec) G2E 5T4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 13 juillet 2021 afin de vérifier les correctifs mis en place.

Personne contactée

Madame B [redacted] Manoir de Jouvence [redacted] Manoir des pins.

Déroulement de l'intervention

Je contacte madame B [redacted] par courrier électronique, le 3 août 2021 à 10h02 pour effectuer le suivi de la dérogation 1 du rapport (RAP1354757).

En après-midi, madame B [redacted] me fait parvenir un courrier électronique en m'indiquant de la contacter.

Le jeudi 5 août 2021 à 9h53, je contacte Madame B [redacted] par téléphone. Lors de la conversation, je lui mentionne que le délai pour donner suite à la dérogation 1 est expiré depuis le 2 août 2021. Elle me mentionne qu'elle est débordée (manque de personnel, etc.) Je lui

précise que la dérogation nécessite uniquement des ajouts, précision à leur procédure de gestion du harcèlement et qu'elle a jusqu'à demain le 6 août 2021 pour me faire parvenir l'information en lien avec les mesures à corriger.

Aujourd'hui, en date du 2 septembre 2021, 10h39, je n'ai reçu aucun document donnant pour donner suite à la dérogation 1.

Conclusion

La dérogation 1 n'est pas complétée et les dérogations 2 et 3, les délais se terminent le 1 octobre 2021.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection - Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Courriel :kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	2 septembre 2021	RAP1358664

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9010-6162 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) PROCÉDURE SPÉCIFIQUE (risques psychologiques) L'employeur doit prendre les mesure nécessaire pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. Il doit s'assurer que l'organisation du travail et les mérhodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. Il n'y a pas de procédures spécifiques (modalités de fonctionnement (délais, mesures temporaires etc)d'application de la politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement au travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. - Observé le : 2021-07-13 (RAP1354757) - Délai expire le 2021-08-02	2021-08-02	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
15 septembre 2021 à 9:45	DPI4328362 DPI4335543	22 septembre 2021	RAP1360518

Destinataire

Numéro d'employeur :

Les jardins du Parc Linéaire inc.

91, rue Monfette
Victoriaville (Québec) G6P 0B7

Représentant de l'employeur
Madame A

Lieu de travail

Numéro :

Les jardins du Parc Linéaire inc.

91, rue Monfette
Victoriaville (Québec) G6P 0B7

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Pierre Truchon	22222

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 3 août 2021 pour vérifier les correctifs mis en place concernant la réglementation applicable (voir le rapport RAP1356245).

Personnes rencontrées

Madame A

Madame B

Madame C

Personne contactée le 22 septembre

Madame B

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes indiquées précédemment et nous discutons des mesures prises

depuis la précédente intervention. Je vérifie les correctifs apportés sur les lieux de travail. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et des informations recueillies

Madame B ne se rappelle pas si elle a reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1356245).

Je rappelle à l'employeur qu'une copie de l'avis de corrections doit être affichée dans, au moins, un endroit visible et facilement accessible aux travailleurs afin d'assurer leur information.

Trancheuses à viande

Je constate la présence d'une fiche de cadenassage complète près de la trancheuse à viande.

La dérogation #1 est effectuée.

Les travailleurs n'ont pas encore été formés sur le cadenassage de la trancheuse à viande. Un registre signé par les travailleurs est demandé pour s'assurer qu'ils ont reçu la formation.

La dérogation #2 n'est pas débutée

Mélangeur

Je constate la présence d'une fiche de cadenassage complète près du mélangeur.

La dérogation #3 est effectuée.

Les travailleurs n'ont pas encore été formés sur le cadenassage du mélangeur. Un registre signé par les travailleurs est demandé pour s'assurer qu'ils ont reçu la formation.

La dérogation #4 n'est pas débutée.

Produits dangereux

Je constate la présence d'une douche oculaire de type « *eyepod* » dans la cuisine.

La dérogation #5 est effectuée.

Harcèlement psychologique

Rôle de l'inspecteur :

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur met en place des mesures et moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Il ne fait pas d'enquête au sens de la Loi sur les normes du travail dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

Le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède et met en application des mesures visant à contrer le harcèlement psychologique.

Suite à ma demande, l'employeur me fait parvenir par courriel sa politique contre le harcèlement

Analyse et application de la politique en matière d'harcèlement :

Suite aux informations recueillies et à l'analyse de la politique en matière d'harcèlement présentée, je conclus que pour structurer sa démarche, je recommande à l'employeur de modifier sa politique et en clarifier certains éléments.

Modifications suggérées sur la politique en matière d'harcèlement psychologique :

-Préciser la définition du droit de gérance et non simplement le harcèlement pour qu'on puisse bien voir la différence.

-Le délai dans lequel la plainte doit être déposée.

-Un délai de réponse ainsi qu'un suivi auprès du plaignant, en cas de non-recevabilité de la plainte.

Établir la recevabilité c'est d'abord vérifier si les comportements reprochés ressemblent à la définition du harcèlement ou d'un conflit. Prévoir un délai de réponse auprès du plaignant et orienter le plaignant vers les services appropriés si la plainte est jugée non recevable.

- Procédure d'enquête détaillée et bien expliquée aux parties.

Le choix d'enquêteur relié aux parties ou non formé en matière de techniques d'enquête et de harcèlement psychologique peut créer des situations de partialité qui peuvent décourager le travailleur d'exercer un recours et affecte la mise en application de la politique.

Lors de la conversation du 22 septembre 2021, madame B s'engage, à à apporter les modifications mentionnées ci-dessus d'ici la fin du mois d'octobre 2021.

Mécanismes et références disponibles :

- Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique et sexuel au travail – CNESST : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/publications/harcelement-psychologique-ou-sexuel-au-travail.pdf

Mesures de contrôle pour assurer la permanence du ou des correctifs :

J'informe l'employeur qu'il doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers. Il doit notamment s'assurer de mettre en place des mesures de contrôle. Cela peut prendre la forme d'une tournée d'inspecteur périodique.

La dérogation #6 n'est pas débutée.

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

Je rappelle à l'employeur qu'il doit apporter les correctifs exigés dans l'avis de correction dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la LSST. Dans le cas contraire, il s'expose aux sanctions prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si l'employeur ne peut corriger une dérogation dans le délai accordé, il doit communiquer avec l'inspecteur.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328362 DPI4335543	22 septembre 2021	RAP1360518

RAPPORT D'INTERVENTION

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Pierre Truchon, Inspecteur
Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec
Direction de la prévention-inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Direction des opérations et prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1055, boulevard des Forges, bureau 200
Trois-Rivières (Qc) G8Z 4J9
Téléphone : (800) 668-6210 #
Télécopieur: (819) 372-3264
Courriel : pierre.truchon@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328362	22 septembre 2021	RAP1360518

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Les jardins du Parc Linéaire inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 188.6 Fiche de cadenassage pour la trancheuse à viande: La procédure décrivant la méthode de contrôle des énergies de la trancheuse à viande lors de l'entretien et du nettoyage ne comprend pas, entre autres, les éléments suivants : 1° l'identification de la machine; 2° l'identification de la personne responsable de la méthode de contrôle des énergies; 3° l'identification et la localisation de tout dispositif de commande et de toute source d'énergie de la machine; 4° l'identification et la localisation de tout point de coupure de chaque source d'énergie de la machine; 5° le type et la quantité de matériel requis pour appliquer la méthode; 6° les étapes permettant de contrôler les énergies; - Suivi le : 2021-08-03 (RAP1356245) - Observé le : 2021-07-21 (RAP1355499) - Délai expire le 2021-09-05	-	Effectuée
2	RSST / 188.8 Formation cadenassage : L'employeur ne s'assure pas, avant d'appliquer une méthode de contrôle des énergies, que les personnes ayant accès à la zone dangereuse de la trancheuse à viande sont formées et informées sur les risques pour la santé et la sécurité liés au travail effectué sur la machine et sur les mesures de prévention spécifiques à la méthode de contrôle des énergies appliquée. - Suivi le : 2021-08-03 (RAP1356245) - Observé le : 2021-07-21 (RAP1355499) - Délai expire le 2021-09-05	2021-10-03	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328362	22 septembre 2021	RAP1360518

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Les jardins du Parc Linéaire inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
3	RSST / 188.6 Fiche de cadenassage pour le mélangeur Bertoldi's: La procédure décrivant la méthode de contrôle des énergies du mélangeur Bertoldi's lors de l'entretien et du nettoyage ne comprend pas, entre autres, les éléments suivants : 1° l'identification de la machine; 2° l'identification de la personne responsable de la méthode de contrôle des énergies; 3° l'identification et la localisation de tout dispositif de commande et de toute source d'énergie de la machine; 4° l'identification et la localisation de tout point de coupure de chaque source d'énergie de la machine; 5° le type et la quantité de matériel requis pour appliquer la méthode; 6° les étapes permettant de contrôler les énergies; - Suivi le : 2021-08-03 (RAP1356245) - Observé le : 2021-07-21 (RAP1355499) - Délai expire le 2021-09-05	-	Effectuée
4	RSST / 188.8 Formation cadenassage : L'employeur ne s'assure pas, avant d'appliquer une méthode de contrôle des énergies, que les personnes ayant accès à la zone dangereuse du mélangeur Bertoldi's sont formées et informées sur les risques pour la santé et la sécurité liés au travail effectué sur la machine et sur les mesures de prévention spécifiques à la méthode de contrôle des énergies appliquée - Suivi le : 2021-08-03 (RAP1356245) - Observé le : 2021-07-21 (RAP1355499) - Délai expire le 2021-09-05	2021-10-03	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328362	22 septembre 2021	RAP1360518

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

Les jardins du Parc Linéaire inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	RSST / 75, al.1(1) Douche oculaire : Il y a absence d'une douche oculaire ou de secours mise à la disposition d'un travailleur, alors qu'une matière corrosive ou une autre matière dangereuse est susceptible de causer rapidement des dommages graves ou irréversibles à la peau ou aux yeux des travailleurs. - Suivi le : 2021-08-03 (RAP1356245) - Observé le : 2021-07-21 (RAP1355499) - Délai expire le 2021-09-05	-	Effectuée
6	LSST / 51(5) Permanence des correctifs : L'employeur doit se doter d'un moyen pour s'assurer que les risques identifiés et autres risques qui seront identifiés par l'employeur soient contrôlés - Suivi le : 2021-08-03 (RAP1356245) - Délai expire le 2021-09-12 - Observé le : 2021-07-21 (RAP1355499) - Délai expire le 2021-09-05	2021-10-03	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mauricie-C.-Qc
1055, boulevard des Forges
Bureau 200
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
6 octobre 2021 à 8:30	DPI4332146	20 octobre 2021	RAP1362640

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Capitale-Nationale

Bureau G6200
2601, chemin de la Canardière, 6e étage
Québec (Québec) G1J 2G3

Représentant de l'employeur
Madame Michèle Martin, Chef de service GIPT

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Inst. Universitaire Santé Mentale Québec

2601, ch. de la Canardière, local G-6200
Québec (Québec) G1J 2G3

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Plus particulièrement en ce qui concerne la gestion des risques en lien avec la violence/agressions physiques et psychologiques au sein de l'ensemble de l'organisation du CIUSSSCN.

Personnes rencontrées

Madame Karine Beaudry, agente de gestion du personnel DI-TSA-DP
Madame A [redacted] CSN catégories 2 et 3
Madame Anne-Christine Bouchard, conseillère cadre PGR
Madame Sylvie De Launière, agente de gestion du personnel PGR (support DJDPJ
Madame B [redacted]
Monsieur Charles Gagnon, chef de service PGR
Monsieur C [redacted]
Monsieur D [redacted]
Madame Diane Roy, conseillère cadre service PGR
Monsieur Alain Turgeon, conseiller cadre service PGR

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332146	20 octobre 2021	RAP1362640

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Le CIUSSSCN (centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale) existe, sous la forme actuelle, depuis 2015 et œuvre dans le secteur d'activité (30). Il offre des soins et des services sociaux répartis en 21 directions cliniques pour le territoire de Québec, Charlevoix et Portneuf (CHSLD, Hospitalier, centre jeunesse, CRDI-SM et 5 centres de recherche). On y compte environ 22 000 travailleurs syndiqués.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

L'intervention s'effectue via la plate-forme numérique TEAMS. On me présente de manière spécifique, la gestion de la santé et de la sécurité de l'employeur en lien avec le risque de violence agression via un PowerPoint intitulé *Prévention des agressions physiques et psychologiques au CIUSSS de la Capitale-Nationale*.

Description des observations et informations recueillies

La présentation m'explique les éléments mis en place en lien avec le risque de violence (physique et psychique) qui découlent du plan d'action organisationnel transmis à la CNESST en janvier 2020.

Ainsi, les informations suivantes proviennent de la présentation :

Le CIUSSSCN possède des politiques et des procédures administratives en préventions des agressions :

PO-05 – Politique relative à la promotion de la civilité et à la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

- *PR-PO-05-01 – Procédure relative à la gestion des situations conflictuelles et au traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail!*

PO-32 Politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité de vie au travail

- *PR-PO-32-1 Procédure de déclaration, d'analyse et de maitrise d'une situation dangereuse pour la santé et la sécurité du personnel.*
- *PR-PO-32-2 – Procédure de déclaration, d'enquête et d'analyse suite à un accident, une maladie ou un incident attribuable au travail.*
- *PR-PO-32-3 – Procédure relative à la gestion des équipements de protection individuelle (ÉPI) en lien avec la santé et la sécurité du travail.*
- *PR-PO-32-4 Procédure relative à l'immunisation du personnel du CIUSSS de la Capitale-Nationale.*
- *PR-PO-32-5 Procédure de gestion lors d'un signalement de l'exercice d'un droit de refus d'exécuter un travail.*

PO-34 - Politique relative à la gestion des personnes violentes « Code blanc »

- *PO-PR-34-1 – Procédure relative à la gestion des personnes « Code blanc ».*

Gestion interne

On me mentionne que l'accompagnement des directions se fait par l'entremise d'un professionnel pivot qui assure la mise en place d'une cellule de travail avec les experts internes provenant du service de la PGR, comités conjoints sst et les collaborations avec RH.

Indicateurs de gestion

L'employeur est en mesure de cibler et d'identifier les événements (accidents et incidents) en lien avec la violence physique et psychique qui survient dans ses milieux de travail.

On me présente les 3 outils utilisés :

Le Beaupré : obtenir des données statistiques spécifiques sur les agressions et de cibler les interventions pertinentes (par type d'emploi, par quart d'emploi, etc.).

L'UGSI : suivre les indicateurs du CIUSSSCN (CNESST, assurance salaire)

DSD : obtenir un portrait global des déclarations des situations dangereuses par milieux de travail et par causes

Situation actuelle (statistiques)

Un portrait statistique globale des déclarations d'accidents avec et sans perte de temps, catégorisées par agressions physiques vs agressions psychologiques et par direction m'a été

présenté.

Mécanismes de prévention

L'identification des risques de l'employeur se fait par l'entremise d'analyses de risques et de visites d'inspection des milieux.

De plus, diverses mesures d'accompagnement existent :

- Coach en prévention des agressions qui sont aussi formateurs OMEGA dans l'équipe PGR;
- Coach ARS dans l'équipe PGR;
- Ajout des ressources en soutien à l'intervention dans les milieux (ex. : ajout de postes d'agents d'intervention);
- Safety Call (du gestionnaire);
- Outils d'intervention IPEC, PAEF et PAO

Mécanismes d'information et de formations

- [redacted] formateurs internes OMEGA à temps plein (OMEGA 4 jours, pacification, communautaire, TPAAS et capsules spécifiques;
- Formation ITCA (DSMD-DI-TSA-DP);
- Formation maintien physique, menottes et bouclier (DPJ);
- Approche relationnelle de soins;
- Approche sécuritaire;
- Rencontre des nouveaux gestionnaires en gestion des risques usagers et employés dans certains milieux;
- PASNE pour l'accueil et l'intégration des nouveaux travailleurs (formation et accompagnement) DITSA et PASNI (DJ-DPJ).

Mécanismes de collaboration

- Comités conjoints en SST
- Comités tactiques et opérationnels en prévention des agressions
- Équipements de protection individuels (casquettes, bandana, manchons, gants, ballons, etc.)

Suivis et contrôles

- Suivi des indicateurs de gestion par période;
- Suivi des plans d'action;
- Suivi et contrôle lors des comités conjoints en prévention des agressions;
- Chacun des gestionnaires a la responsabilité des points statutaires sst aux rencontres d'équipes et de l'animation de caucus.

A cela, je précise que les suivis et les contrôles doivent se déployer jusqu'à la vérification du respect des procédures qui sont mises en place (ex. : utilisation des EPI).

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanisme et référence disponible

L'employeur est membre de l'ASTASS : http://asstsas.qc.ca/

Conclusion

À la suite des informations recueillies lors de cette intervention, les parties sont informées que des interventions ciblées, en lien avec le risque de violence physique ou psychologique, pourront être planifiées.

De plus, au cours de la présentation, j'ai été en mesure de constater que plusieurs outils sont ou ont été utilisés dans différents dossiers qui ont fait l'objet d'interventions de la CNESST dans les dernières années, ce qui est intéressant pour constater votre évolution dans la gestion spécifique de ce risque.

Aussi, j'encourage la participation des différents représentants des syndicats puisqu'il s'agit d'une condition essentielle pour réaliser une prise en charge réelle et efficace.

Enfin, je mentionne aux parties que le plus difficile est et sera d'assurer la pérennité de ce que vous avez et de ce qui sera mis en place au fil du temps, et ce, sans oublier la nécessité d'être en mesure de le démontrer par l'entremise de documentation formelle.

J'encourage les parties à poursuivre leurs efforts dans la gestion de ce risque complexe.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection - Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Courriel :kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
6 octobre 2021 à 13:30	DPI4334085	14 octobre 2021	RAP1363294

Destinataire

Numéro d'employeur :

9010-6162 Québec inc.

21, rue Albert-Trudel
Québec (Québec) G2A 4B9

Représentant de l'employeur
A

Lieu de travail

Numéro :

MANOIR DES PINS

1800, rue Notre-Dame
Québec (Québec) G2E 5T4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Suivi du rapport d'intervention effectuée le 1 septembre 2021 afin de vérifier les correctifs mis en place.

Personne contactée

Madame B Manoir de Jouvence.
Madame C

Personne rencontrée

Madame B Manoir de Jouvence.

Déroulement de l'intervention

Je contacte madame B par courrier électronique, le 29 septembre 2021, pour l'informer que j'allais passer effectuer mon suivi de dossier le mercredi 6 octobre 2021 et pour qu'elle puisse confirmer à quel manoir elle sera (des pins ou Jouvence). Je n'ai pas précisé l'heure de

mon intervention.

Je me suis présentée, le 6 octobre 2021, au Manoir de Jouvence à 13h30

Dès le début de l'intervention, je précise à Madame B que je n'ai pas eu de suivi concernant la dérogation 1. Elle me mentionne qu'elle m'a fait parvenir la politique par courriel. Elle me mentionne également qu'elle a des difficultés avec sa boîte de courriels. Je demande de vérifier si elle a une preuve d'envoi. Cependant, au cours de l'intervention, elle me fait parvenir, par courrier électronique, la politique qu'elle me dit corrigée. J'ai été en mesure de confirmer la réception du courriel en validant sur mon téléphone cellulaire) Je lui mentionne que je prendrai connaissance des modifications.

Par la suite, je l'informe que les dérogations 2 et 3 sont échues en date du 1 octobre 2021. Elle me précise que c'est maintenant Madame C qui va prendre ce dossier. À ce moment, Madame C est contactée par téléphone par l'entremise de Mme B Madame C me précise qu'elle a pris connaissance du dossier et qu'elle en a dorénavant la charge.

À la suite de ma discussion téléphonique avec Mme C lors de l'intervention et après avoir pris connaissance de la politique amendée de l'employeur, je fais parvenir l'information suivante, par courrier électronique, le 6 octobre à l'attention de Mesdames C B :

Tel que discuté cet après-midi lors de ma présence au Manoir Jouvence
Vous trouverez ci-joint le rapport initial (RAP1354757) envoyé via le courrier électronique à Madame B et pour lequel j'ai une confirmation de réception ainsi que le second rapport (RAP1358664) faisant le suivi de la dérogation 1 qui était échue en août 2021.

Voici les éléments qui devaient être précisés ou ajoutés dans votre politique et qui étaient nommés dans le rapport initial avec l'ajout de commentaires :

- *Des critères établis visant à évaluer la recevabilité de plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique; ANNEXE 1 OK étaient présents*
- *Des délais concrets pour l'évaluation de la recevabilité (15 jours et moins) et la réalisation de l'enquête. Des délais trop longs ont un effet néfaste sur la situation signalée, sur le plaignant et sur la personne mise en cause, ce qui nuit à l'efficacité de la politique; votre politique initiale et la version 2 n'a pas de précision…c'est toujours indiqué dans les plus brefs délais (vous devez déterminer ce qu'est un bref délai).*
- *L'identification claire des intervenants habiletés et identifiés pour l'application de la politique; selon nos discussions vous serez la personne ayant les habiletés les autres personnes identifiées ne doivent pas s'y retrouver . Comme mentionné vous devez démontrer en quoi ces personnes ont les habiletés si elles sont nommées*
- *L'identification d'une ressource neutre en cas d'harcèlement impliquant un représentant en autorité (gestion, direction, propriétaire); je ne trouve aucune ressource externe, firme, etc. Qui va remplacer la personne habileté s'il y a conflit d'intérêts ou si cette personne est mise en cause.*

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	14 octobre 2021	RAP1363294

RAPPORT D'INTERVENTION

- *Une procédure d'enquête claire (étapes), des mesures temporaires, si nécessaires pour faire cesser la situation tant que l'enquête n'est pas complétée. Le processus doit se faire de manière paritaire. L'enquête doit donner lieu à des conclusions et des mesures touchant le milieu de travail qui soient expliquées aux parties; je ne vois pas de mesures temporaires identifiées ….seulement des mesures disciplinaires sont indiquées et elles devraient être détaillées*
- *De mise à jour ni d'évaluation de la politique (à planifier aux 2 ans environ) je ne trouve aucune information précisant la fréquence de vos mises à jour de cette politique*

Donc, tel que mentionné, la dérogation 1 n'a pas été complétée dans les délais et la version de votre politique remise ce jour est toujours incomplète en lien avec les informations précisées dans le présent courriel.

Les dérogations 2 et 3 sont échues depuis le 1 octobre. Veuillez me préciser quand vous serez en mesure d'y donner suite.

En date du 14 octobre, je n'ai pas reçu d'engagement formel de la part de l'employeur.

Conclusion

Aucune dérogation n'est complétée.

Je suis disponible pour toutes informations supplémentaires

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection - Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Cellulaire : [redacted]
Courriel :kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	14 octobre 2021	RAP1363294

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9010-6162 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) PROCÉDURE SPÉCIFIQUE (risques psychologiques) L'employeur doit prendre les mesure nécessaire pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. Il doit s'assurer que l'organisation du travail et les mérhodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. Il n'y a pas de procédures spécifiques (modalités de fonctionnement (délais, mesures temporaires etc)d'application de la politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement au travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. - Suivi le : 2021-09-01 (RAP1358664) - Observé le : 2021-07-13 (RAP1354757) - Délai expire le 2021-08-02	2021-08-02	Non commencée
2	LSST / 51(9) INFORMATION DES TRAVAILLEURS (harcèlement) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des moyens de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. - Observé le : 2021-07-13 (RAP1354757) - Délai expire le 2021-10-01	2021-10-01	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	14 octobre 2021	RAP1363294

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9010-6162 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
3	LSST / 51(3) FORMATION HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entrainement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il n'y a aucune personne au sein de l'entreprise qui est formée pour répondre aux plaintes d'harcèlement psychologique dans le lieu de travail car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin qu'ils aient les habiletéset les connaissances requises, ce qui peut entrainer un risque à la santé psychologique des travailleurs - Observé le : 2021-07-13 (RAP1354757) - Délai expire le 2021-10-01	2021-10-01	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
13 octobre 2021 à 9:30	DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CISSS de la Côte-Nord

835, boulevard Jolliet
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5

Représentant de l'employeur
Monsieur Patrice Boivin, Chef service de la paie

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Hôpital de Sept-Îles

45, rue du Père-Divet
Sept-Îles (Québec) G4R 3N7

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Geneviève Otis	45612
Aussi présents :	Karolyne Therrien	88841

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 15 juillet 2021 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs (voir le rapport RAP1354917).

Personnes rencontrées

Madame Tania Chatigny, agente de gestion du personnel, volet prévention, CISSS Côte-Nord ;

Madame Karine Bujold, directrice adjointe, direction des programmes de santé mentale, dépendance, itinérance et services sociaux généraux, CISSS Côte-Nord ;

Madame Karine St-François Paquet, conseillère-cadre mesure d'urgence sécurité civile, direction des services techniques, de l'hôtellerie et de la Logistique, CISSS Côte-Nord ;

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame Valérie Thibeault, assistante psychiatrie interne ;

Monsieur Mohamed Ridha Hasnaoui, chef d'unité en psychiatrie interne ;

Monsieu [redacted] SIISNEQ, CSQ;

Monsieur Rémi Simard, agent de gestion du personnel, volet prévention,

CISSS Côte-Nord (visioconférence).

Personne contactée (téléphone durant la rencontre)

Monsieur Hugo Lemieux, Chef du fonctionnement et installations matérielles, coordonnateur des mesures d'urgence et sécurité civile, CISSS Côte-Nord.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes nommées précédemment et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

Durant la rencontre, madame Chatigny projette le rapport précédent sur un écran de la salle de réunion.

Dérogations numéro 1et 2 (code blanc)

« L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé des travailleurs. Notamment, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les travailleurs aient les outils nécessaires pour contrer le risque d'agression et de violence. (Code blanc) »

« L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en

sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne connaissent pas les façons d'intervenir et de se protéger en cas de situation de code blanc, il y a risque de dommages physiques et psychologiques. »

Madame Bujold nous informe que suite à l'intervention précédente, la procédure de code blanc a été retravaillée par madame Louise Latulipe et qu'elle a été distribuée à tous et me confirme que les gens en ont pris connaissance. Madame Thibeault a participé également à l'élaboration de la procédure. Une copie m'est remise sur place. Je constate que cette procédure comporte une section définition, objectifs (pourquoi), cadre d'application (quand), déroulement (où, qui comment), rôle et responsabilité, suivi ainsi qu'une section questionnement après un code blanc.

Madame Bujold indique que la procédure est en évolution et qu'elle sera retravaillée au besoin.

Monsieur Hasnaoui nous indique qu'une rencontre de département est prévue la journée même sur deux périodes afin de rejoindre tout le personnel et que la procédure code blanc fera partie des discussions. Un registre des employés qui atteste que les gens en ont pris connaissance sera complété. Lors de la rencontre, je demande à ce que ce registre me soit transmis.

En date du jour, je n'ai reçu aucun document à ce sujet.

Madame Thibeault nous indique que pour le moment, il n'y a pas encore de changement perceptible sur le terrain au niveau du code blanc. Monsieur [redacted] et madame Thibeault mentionnent qu'il n'y a pas de personnes identifiées responsables pour intervenir en cas de code blanc selon les différents quarts de travail et que c'est un problème.
L'employeur doit s'assurer que des gens répondent à l'appel. Je m'attends à avoir un suivi à ce propos lors de ma prochaine intervention.

Madame Bujold nous indique que la culture dans l'établissement est à changer et que les employés devront être sensibilisés à intervenir.

Madame St-François nous indique que la formation intervenir en gestion de crise sur la plateforme Octopus a été suivi par tous (à l'exception des travailleurs en arrêt de travail ou en congé prolongé). Cette formation, sous forme de capsule, donne de l'information générale sur les différents codes de couleur relatifs aux mesures d'urgence. Les travailleurs sont en mesure d'aller chercher des consignes à effectuer sur cette plateforme selon la situation d'urgence.

Madame St-François Paquet indique que les cartables au sujet des mesures d'urgence qui se

trouvent sur les unités sont à mettre à jour pour l'ensemble des codes et qu'elle est la responsable de cette mise à jour prochaine. Des aide-mémoires seront également disposés sur les unités.

Madame Bujold nous informe que [redacted] personnes sur l'unité ont suivi la formation Oméga en septembre et qu'il est difficile de libérer des gens pour ces 4 jours de formation en raison de la pénurie de personnel. Une prochaine formation est prévue en janvier. Elle indique aussi que le CISSS demande aux agences de faire suivre cette formation par leur personnel de main d'œuvre indépendante(MOI). Dans les faits, s'il manque de personnel, il est fort possible qu'une MOI non formée en ce sens se présente sur les lieux.

La dérogation numéro 1 est notée effectuée et une prolongation de délai est accordé pour la dérogation numéro 2.

Dérogation numéro 3

« L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque le poste d'infirmerie au département de psychiatrie interne de l'hôpital de Sept-Îles n'empêche pas les usagers d'y entrer. Il y a risque d'agression physique. »

[redacted] nous informent que le poste du personnel est toujours ouvert présentement et qu'aucune modification n'a encore eu lieu. Le projet a changé en cours de route à quelques reprises et le scénario retenu a été confirmé le 22 septembre dernier.

Madame St-François Paquet communique avec monsieur Lemieux durant la rencontre et elle nous apprend que le contrat a été donné à la compagnie *Construction scremin et Beaulieu* et qu'aucune date de réalisation des travaux n'a encore été confirmée.

Je demande à madame St-François Paquet de me faire un suivi à ce propos et de me faire parvenir les documents attestant de ce contrat.

En date d'aujourd'hui, je n'ai reçu aucune information de suivi à ce sujet.

La dérogation numéro 3 est notée en cours et une prolongation de délai est accordée.

Dérogation numéro 4

« L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en

sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié au département de psychiatrie. En effet, les nouveaux travailleurs (non permanents du département) ne sont pas informés des mesures de sécurité en place au département afin de se protéger des risques d'agression physique et verbale. »

Madame Bujold nous présente le document, *Accueil sécuritaire, Unité de psychiatrie Sept-Îles.* Ce document a été produit pour appuyer l'accueil des nouveaux travailleurs y compris ceux provenant des agences de placement. Une copie de document sera remise à tous et un registre sera produit afin de déterminer les gens ayant reçu cet accueil. Un rafraichissement pour les employés déjà en place est également prévu. Je demande à madame Bujold de me transmettre le registre à ce niveau.

En date d'aujourd'hui, aucun registre ne m'a été transmis.

Madame Thibeault nous indique que bien que le document soit produit, la procédure d'accueil sécuritaire n'a pas encore débuté sur le terrain. Il reste à identifier des personnes afin de transmettre l'information aux nouveaux travailleurs lors de l'accueil.

L'employeur doit s'assurer à ce que des gens responsables de transmettre l'accueil sécuritaire soient identifiés rapidement. Un suivi sera fait à ce sujet.

La dérogation numéro 4 est notée en cours et une prolongation de délai est accordée.

<u>Psychiatrie externe</u>
Madame Therrien questionne madame Bujold sur ce qui est fait au niveau du code blanc en psychiatrie externe. Elle nous informe que madame Brigitte L'Italien de la psychiatrie externe

Madame Bujold nous informe que des échanges et des discussions sont en cours et que la procédure de code blanc mis à jour pour la psychiatrie interne sera adaptée à leur réalité.

Les intervenants présents à la rencontre discutent de problématique au niveau du code blanc en psychiatrie externe étant donné que celle-ci se situe physiquement dans un autre établissement. Une simulation de code blanc est envisagée.

Madame Chatigny nous informe qu'une visite a eu lieu à l'établissement avec l'ASSTSAS et que certaines problématiques ont été identifiées. Par exemple que l'annonce du code blanc n'est pas entendue par les gens dans les bureaux.

Madame Bujold s'engage à nous tenir au courant sur ce qui sera fait au niveau de la psychiatrie externe également. La prochaine rencontre du sous-comité aura lieu le 10 novembre et le plan de travail sera finalisé.

Bouton panique

Madame St-François Paquet communique avec monsieur Lemieux sur main libre durant la rencontre pour avoir un suivi à ce sujet. Nous apprenons qu'une évaluation avec le personnel en place a été faite et qu'un système a été retenu Cette soumission a été remise à monsieur B et madame C pour qu'ils procèdent à une demande de financement. Le délai de livraison est estimé à la mi-janvier minimum en raison de problème d'approvisionnement de pièces.

Je comprends que des intervenants sur place ont à rencontrer des usagers potentiellement violents et ils se retrouvent seuls avec ces derniers dans un bureau fermé sans que personne ne soit au courant et qu'aucune procédure n'encadre ces moments où des risques d'agression sont présents. La situation serait également présente dans un autre bureau où des intervenants de l'externe se présentent également pour rencontrer des usagers.

La dérogation numéro 5 est émise.

Je demande à l'employeur de rédiger une procédure de travail sécuritaire pour ces moments particuliers et de s'assurer de son application dans l'attente de l'implantation des boutons paniques qui ne peuvent être implantés à court terme.

J'apprends que le bureau a été réaménagé pour le rendre plus sécuritaire. Par exemple les cadres ont été retirés et l'intervenant doit s'asseoir près de la porte afin d'être prêt à quitter le bureau plus rapidement.

Ergonomie

Un bureau a été commandé, mais il y a eu certaines problématiques au niveau de la commande ce qui a entraîné des délais supplémentaires. Le nouveau bureau n'est donc pas en encore en place.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé

et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

Une prolongation de délai est accordée pour les dérogations numéro 2 à 4.

Une nouvelle dérogation est émise.

Un suivi sera effectué à l'échéance des nouveaux délais.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Geneviève OTIS, inspectrice
Service de la prévention-inspection Côte-Nord
Direction de la prévention-inspection – Nord et Ouest
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
235, boulevard LaSalle, Baie-Comeau (Québec), G4Z 2Z4
Tél : 418-294-7300 poste [redacted] / Fax : 418-294-7329
Courriel : genevieve.otis@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Côte-Nord

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé des travailleurs. Notamment, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les travailleurs aient les outils nécessaires pour contrer le risque d'agression et de violence. (Code Blanc) - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-09-13	-	Effectuée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne connaissent pas les façons d'intervenir et de se protéger en cas de situation de code blanc, il y a risque de dommages physiques et psychologiques. - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-08-14	2021-11-01	En cours
3	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque le poste d'infirmerie au département de psychiatrie interne de l'hôpital de Sept-Îles n'empêche pas les usagers d'y entrer . Il y a risque d'agression physique. - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-10-13	2021-11-15	En cours

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Côte-Nord

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié au département de psychiatrie. En effet, les nouveaux travailleurs (non permanents du département) ne sont pas informés des mesures de sécurité en place au département afin de se protéger des risques d'agression physiques et verbales. - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-08-29	2021-11-01	En cours
5	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur puisqu'il n'y a pas de procédure écrite et appliquée concernant la gestion des rencontres dans des bureaux fermés afin d'assurer la sécurité des travailleurs se retrouvant seul avec des usagers potentiellement violent. Il y a un danger d'agression par un usager.	2021-11-01	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
700, boulevard Laure
Bureau 236
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1
Téléc. : 418 964-3991

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
235, boulevard La Salle
Baie-Comeau (Québec) G4Z 2Z4
Téléc. : 418 294-7329

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
21 octobre 2021 à 13:00	DPI4332137	5 novembre 2021	RAP1364636

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CHU de Québec - Université Laval

10, rue De L'Espinay, bureau B0-522
Québec (Québec) G1L 3L5

Représentant de l'employeur
Monsieur Marc-André Gélinas

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Hôtel-Dieu de Québec

11, côte du Palais
Québec (Québec) G1R 2J6

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Plus particulièrement en ce qui concerne la gestion des risques en lien avec la violence/agressions physiques et psychologiques au sein de l'ensemble de l'organisation du CHU de Québec Université Laval et application d'une intervention ciblée à l'Hôtel Dieu de Québec (HDQ).

Personnes rencontrées

Monsieur Pierre-Yves Bouchard, conseiller cadre SPEMT
Monsieur Nicolas Brousseau, agent de prévention SPMET
Madame Raphaëlle Proulx, agente de prévention SPEMT
Madame Karine Maltais, IPA santé mentale, DSI
Madame[A] [redacted] FIQ
Madame Geneviève Proulx, coordonnatrice Dir.Médecine
Madame Marie-Claude Guindon, chef unité 13500 HDQ
Madame[B] [redacted] CSN

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332137	5 novembre 2021	RAP1364636

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Le CHU de Québec Université Laval regroupe 5 hôpitaux (CHUL, Enfant-Jésus, Saint-Sacrement, Saint-François d'Assise et l'Hôtel Dieu de Québec). Il offre des soins généraux, spécialisés et surspécialisés. Certains de ces établissements ont des secteurs psychiatriques, mais sont sous la responsabilité du CIUSSS de la Capitale Nationale. On y compte environ 12 500 travailleurs, pour la plupart, syndiqués.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes ci-haut mentionnées dans une salle de réunion du centre de recherche clinique et évaluative en oncologie. On me présente de manière spécifique, la gestion de la santé et de la sécurité de l'employeur en lien avec le risque de violence agression via un PowerPoint ainsi que le déploiement concret à l'HDQ.

Les documents suivants, en lien avec la gestion de la violence physique et psychique, me sont transmis par l'employeur :

- Politique de prévention et de gestion des situations de violence de la clientèle à l'endroit d'un intervenant du CHU de Québec Université Laval (425-42);
- Procédure de prévention et de gestion des risques de situations de violence de la clientèle à l'endroit d'un intervenant de l'urgence du CHU de Québec-Université Laval (425-42.1);
- Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (425-52);
- Politique et procédures concernant l'inspection sécuritaire, la fouille et la saisie d'effets personnels appartenant à un usager ou à un visiteur (674-11);
- Politique et procédures pour la mise sous garde d'une personne dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (895-10);
- Règlement du CHU de Québec-Université Laval concernant l'application du protocole de mise sous garde en établissement de santé et de services sociaux des personnes dangereuses pour elles-mêmes ou pour autrui en raison de leur état mental (895-11);
- Politique et procédures relatives au recours à la surveillance des patients du CHU de Québec-Université Laval (895-30);

- Règlement du CHU de Québec-Université Laval sur le protocole d'application des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques (895-40);
- Acronymes des directions du CHU de Québec Université Laval;
- Copie papier du Power point de la présentation
- Copie papier du formulaire : ***Retour post-événement suite à une intervention code blanc***;
- Copie papier du formulaire : ***Outil de dépistage du risque de violence-Soins actifs***;
- Version papier de la carte : ***Évaluation comportement et éléments déclencheurs qui s'appliquent.***

Description des observations et informations recueillies

Au moment de l'intervention, on me présente et m'explique les éléments mis en place en lien avec le risque de violence et on me détaille l'application à l'établissement de L'Hôtel Dieu de Québec.

Ainsi, les informations suivantes proviennent en grande partie de la présentation et des informations discutées:

Gestion interne

On me mentionne que l'accompagnement dans leurs établissements se fait par l'entremise du Service de prévention et de mieux-être au travail (personnes-ressources pour la gestion).

De plus on retrouve les comités suivants :

Comité paritaire en santé et sécurité :

- Mandat stratégique en matière de prévention;
- Recommande des orientations au comité de direction.

Groupe de travail paritaire :

- Mandat tactique en matière de prévention de la violence;
- Identifie et recommande les enjeux prioritaires;
- Élabore les lignes directrices et propose un cadre de référence guidant les orientations à prendre.

Comité tactique interdisciplinaire sur les chutes, les plaies, les mesures de contrôle et les surveillances :

- Surveille les indicateurs de qualité permettant de mesurer l'utilisation des mesures de contrôle et le respect du protocole d'application;
- Émet des recommandations en lien avec l'utilisation des mesures de contrôle.

Comité de coordination en médecine :

- Partager les actions mises en place dans les secteurs de la direction.

Démarche de prévention en lien avec la violence

- Identifier les comportements ou les situations de violence survenues;
- Identifier le niveau de risque;
- Mettre en place des interventions préventives;
- Évaluer les causes des comportements (réelles ou potentielles);
- Mettre en place des interventions spécifiques aux causes;
- Documenter.

Formations

- Démarche de prévention de la violence (ENA);
- Formation *Code blanc* (patient violent;
- Formation *Approche adaptée à la personne âgée* (ENA);
- Formation OMEGA de base (4 jours);
- Formation OMEGA sensibilisation (1 journée);
- Formation *La prévention de la violence au travail passe par la civilité* (ENA)
- Formation contention PINEL.

Situation actuelle (statistiques)

L'employeur est en mesure de cibler et d'identifier les événements (accidents et incidents) en lien avec la violence qui survient dans ses milieux de travail.

On me présente la répartition des risques professionnels (2019-2021) et on me donne la répartition spécifique pour HDQ (2019-2021).

Hôtel Dieu de Québec

Tout d'abord, Mesdames Maltais et Proulx m'expliquent l'outil clinique de dépistage du risque de violence-soins actifs utilisés qui comporte 3 sections. La première section (A) permet d'attribuer des notes de 2 (pour antécédent d'acte violent et de 1 pour chacun des comportements de violence qui sont observés. Ainsi, on obtient un résultat pouvant atteindre au maximum 13. À partir du résultat, on peut catégoriser le niveau de risque réparti comme suit :

Niveau de risque bas : 0-1

Niveau de risque modéré : 2-3

Niveau de risque élevé : 4 et +

Par la suite, l'outil indique, à la section (B), en fonction du niveau de risque obtenu, les interventions et comportements appropriés à mettre en place.

Enfin, à la section (C) on précise les éléments déclencheurs (physiques, psychiques, environnementaux, activités) et les interventions spécifiques (indications de celles qui fonctionnent et l'identification de la stratégie de la désescalade de la violence).

À partir de du moment qu'un usager est identifié avec comme étant à risque de violence les actions suivantes sont en place :

À chaque quart de travail, l'assistante-infirmier(ère)-chef (AIC) demande

1. Quel est le comportement violent ou le risque identifié ? ;
2. Quelles sont les causes possibles ou réelles du comportement ?
3. Quelles interventions ont été mises en place afin de préserver la récurrence et assurer la sécurité de tous ?
4. Est-ce que le risque des interventions et les interventions à faire ont été documentés au plan thérapeutique infirmier (PTI) ?

Le déploiement dans le milieu de travail se fait de la façon suivante :

- Rencontre entre l'infirmier(ère) praticien(ne) spécialisé (e), conseiller (ère) et le chef de l'unité concerné;
- Recherche des volontaires experts (préposé€ aux bénéficiaires, inf. auxiliaire et infirmier(ère)-chef (AIC));
- Formation en ligne d'une heure pour tous (ENA);
- Formation 1h30 des experts via TEAMS ou en présentiel;
- Distribution et affichage des outils;
- Déploiement
- Suivi constant de la part de l'AIC, chef d'unité, CSI et IPA.

L'employeur a complété son déploiement aux endroits suivants :
- CHUL (1 er et 4 ième SE) (représente 50 lits);
- 1-2-3 Coulombe (Hôpital St-Sacrement) (représente 78 lits);
- HDQ 13500 (Hôtel Dieu de Québec (représente 41 lits);
- B-E5000 (Hôpital de l'Enfant=Jésus) (représente 47 lits)

Le déploiement à venir se fera en fonction des unités de soins et la situation de la main-d'œuvre ainsi que l'évolution de la pandémie.

À l'HDQ (MED. Curie 13500) la formation en lien avec la démarche de prévention de la violence est réalisée 100 % (43 employés (implantation au cours du T3 2020-2021). Il faut préciser également que 48 % des travailleurs ont la formation OMEGA de base, 84 % la formation OMEGA sensibilisation, 32,5 % la formation Code blanc et 50 % la formation contention PINEL.

À cet endroit (MED-Curie 13500 HDQ), l'implantation de la démarche de la prévention de la violence démontre une diminution de déclaration d'événements en lien avec la violence. On me précise qu'il n'y a eu aucun événement déclaré en lien avec la violence depuis mars 2021.

Pour terminer, Madame Guindon, me précise les objectifs identifiés par l'employeur :

1-Outiller le personnel soignant à mieux intervenir auprès de la clientèle avec un comportement à risque d'agressivité;

2-Assurer la consolidation des connaissances acquises suivant les formations effectuées pour permettre l'intégration des concepts clés dans la pratique quotidienne du personnel;

3-Consolider l'approche adaptée à la personne âgée afin d'optimiser l'expérience patient et limiter les escalades de violence;

4-Améliorer la documentation des actions entreprises pour le patient présentant un comportement avec agressivité afin d'assurer la continuité des soins dans le cadre de son hospitalisation;

5-Améliorer les conditions de travail du personnel afin d'avoir un milieu de travail sain et sécuritaire.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332137	5 novembre 2021	RAP1364636

RAPPORT D'INTERVENTION

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanisme et référence disponible

L'employeur est membre de l'ASTASS : http://asstsas.qc.ca/

Conclusion

À la suite des informations recueillies lors de cette intervention, les parties sont informées que des interventions ciblées, en lien avec le risque de violence physique ou psychologique, pourront être planifiées.

Les informations transmises me permettent de constater qu'il y a une prise en charge de ce risque de manière organisée et concrète. Votre outil de dépistage en est un bon exemple et permet d'évaluer de manière objective le niveau de risque de violence, et ce, en plus d'être facile à utiliser grâce à ses exemples concrets. De plus, l'idée de la carte résumée portative permet une consultation rapide et conviviale.

Aussi, j'encourage de poursuivre les diverses collaborations/participations des représentants des divers syndicats puisque leur implication est une condition essentielle pour réaliser une prise en charge réelle et efficace dans le milieu de travail.

Enfin, je mentionne aux parties que le plus difficile est et sera d'assurer la pérennité de ce que vous avez et de ce qui sera mis en place au fil du temps, et ce, sans oublier la nécessité d'être en mesure de le démontrer par l'entremise de documentation formelle.

J'encourage les parties à poursuivre leurs efforts dans la gestion de ce risque complexe.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection - Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332137	5 novembre 2021	RAP1364636

RAPPORT D'INTERVENTION

Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Courriel :kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Capitale-Nationale
425, rue du Pont
C. P. 4900, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4110

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 octobre 2021 à 13:00	DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

Bureau D409
930, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 7K9

Représentant de l'employeur
Monsieur Jonathan Desgagne, Chef de service CNESST

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'hébergement de Bagotville

562, rue Victoria
La Baie (Québec) G7B 3M6

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Dave Létourneau	55250

Observations

Objet de l'intervention

Traiter l'objet d'une plainte reçue à la CNESST concernant un événement de manifestation de violence survenue dans le milieu de travail pour lequel le bouton panique, que les travailleurs doivent utiliser en pareilles circonstances, n'aurait pas été disponible.

Personnes rencontrées

Madame Sophie Galvao, gestionnaire responsable du CHSLD
Madame Caroline Harvey, technicienne en hygiène du travail (THT)
Madame Line Cauchon, préposée aux bénéficiaires (PAB) à l'unité prothétique

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Le Centre d'hébergement de Bagotville est inclus dans le secteur d'activité (30)-Services médicaux et sociaux. Le centre emploie une centaine de travailleurs syndiqués de différents corps de métier (Ex. : infirmiers, infirmiers auxiliaires, travailleurs sociaux, préposés en hygiène et salubrité, ergothérapeutes, etc.) pour environ 55 bénéficiaires. L'établissement se divise en trois parties. Essentiellement :

1- Le RDC, où les bénéficiaires ont des déficiences physiques ;
2- Le 1er étage, où les bénéficiaires présentent des troubles cognitifs légers ;
3- L'unité prothétique, où les bénéficiaires sont autonomes physiquement et présentent des problématiques d'errance intrusive ;
4- Le 2e étage, où les bénéficiaires présentent des limitations physiques et cognitives.

Il y a trois quarts de travail et trois syndicats (FIQ, APTS et CSN). Tout au long de l'intervention, je suis accompagné par M. Sébastien Dumas, inspecteur en formation à la CNESST.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre d'abord mesdames Harvey et Galvao dans le bureau de cette dernière et je leur explique l'objet de mon intervention :

1) Inspection spécifique à l'établissement pour vérifier les éléments contenus dans la plainte et vérifier les mesures mises en place par l'employeur lorsqu'une désorganisation comportementale survient dans l'unité prothétique ;

2) Présenter à l'employeur l'approche préventive intégrée pour les risques de violence et vérifier sa mise en application dans le milieu de travail ;

Par la suite, je me rends dans l'unité prothétique où, notamment, une rencontre paritaire a lieu dans le bureau des intervenants concernant l'événement du [redacted] et pour visiter les lieux. À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est livré à mesdames Galvao et Harvey.

Description des observations et des informations recueillies

Version des parties relativement à la plainte reçue

Les parties m'affirment que l'événement s'est produit dans l'unité prothétique le [redacted] Essentiellement, il s'agit d'un événement [redacted] qui a été violent physiquement avec [redacted] lors de la période du dîner dans la cuisine de l'unité prothétique. L'employeur me confirme qu'effectivement le bouton panique qu'a voulu utiliser [redacted] de l'événement n'était pas disponible puisqu'il était en réparation.

Mesures prises par l'employeur

Suite à l'événement, l'employeur a réalisé une enquête et analyse d'accident. Une copie de ce document m'est d'ailleurs remise lors de mon intervention. Essentiellement, voici les mesures correctives apportées et envisagées par l'employeur :

1- **Réparation des boutons panique afin de les rendre fonctionnels et s'assurer que les travailleurs les portent**. Lors de mon intervention, l'employeur me présente ceux-ci et je constate que les travailleurs de l'unité prothétique les portent ;

2- **Élaborer une procédure de tests des boutons panique afin que ceux-ci soient fonctionnels lors de leur prise de possession en début de quart par le travailleur.** Mme Galvao me présente et remet une copie de la procédure. L'employeur me fait une démonstration du système gyrophare qui sera utilisé pour tester les boutons. L'employeur m'informe que la procédure n'est pas complète et que les travailleurs n'en n'ont pas été informés. **Des dérogations sont émises (1 et 2).** L'employeur devra prévoir une organisation de travail faisant en sorte qu'il s'assure que les tests s'effectuent selon les modalités exigées. **Une dérogation est émise (3).** L'employeur prévoit instaurer un registre des essais réalisés à cet effet.

Obligations de l'employeur et risque de violence et d'agression par la clientèle

Sur place, je reviens auprès des parties au sujet des obligations de l'employeur. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects reliés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont le risque de violence et d'agression par la clientèle. Lorsque cela n'est pas possible, il faut alors chercher à diminuer et à contrôler les risques. D'ailleurs, les principaux articles généraux de la LSST qui énoncent les obligations de l'employeur sont les articles 51, 58, 60 et 62 de la section II du chapitre III.

Selon les données de la CNESST (2012 à 2015), pour tous les secteurs d'activités, les lésions acceptées attribuables à la violence au travail sont de 8,9 % avec une tendance à la hausse. Les lésions sont psychiques ou encore physiques.

J'explique à l'employeur les principes de l'approche préventive intégrée qui traite des mesures et des moyens de prévention pour les risques de violence :

1) **Primaire (avant) :** Il s'agit de prévenir ou de diminuer à la source la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Parmi les moyens de prévention : formation et information du personnel, aménagement adéquat des lieux de travail, organisation du travail, etc.

À ce sujet, l'employeur m'affirme que les travailleurs de l'unité prothétique ont reçu une formation qui se veut un résumé de la formation SCPD. **À ma demande, l'employeur s'engage d'ailleurs à me transmettre, au plus tard vendredi le 29 octobre, une copie du registre de présences et une copie du plan de la formation.** Je constate cependant que les boutons panique fournis par l'employeur [redacted] **Une dérogation est émise (4).** Je fais valoir à l'employeur que je considère cela comme pouvant aggraver les conséquences d'une agression physique d'un bénéficiaire [redacted]

2) **Secondaire (pendant)** : Il s'agit de prévoir et d'énoncer des consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Parmi les moyens de prévention : procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation (ex. : code blanc), moyens de communication d'urgence (ex. : bouton panique), procédures d'interventions spécifiques, etc.

   Actuellement, les travailleurs n'ont pas de rôle défini lorsqu'il y a utilisation du bouton panique. Je demande à l'employeur d'élaborer et de mettre en place un protocole d'intervention lors d'une désorganisation comportementale d'un résident (les comportements à adopter et les limites acceptables, la surveillance, les mesures de contention, etc.). **Une dérogation est émise (5).** De plus, les travailleurs devront être formés à cet effet. **Une dérogation est émise (6).**

3) **Après (tertiaire) :** Il s'agit de limiter autant que possible l'impact d'un acte de violence sur la santé psychologique du travailleur victime ou témoin. Parmi les moyens de prévention : soutien immédiat à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence, aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent (ex. : PAE), mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation à la suite de l'événement (ex : débreffing à chaud, retour post-événement, etc.).

   Actuellement, l'employeur m'affirme que les travailleurs peuvent bénéficier du service d'un PAE. **À ma demande, l'employeur s'engage à me transmettre une copie des documents qui sont présents dans la chemise *tertiaire* au plus tard le vendredi 29 octobre 2021.** Un retour sera fait à l'employeur sur le sujet.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Une copie de l'avis de correction doit être affichée à la vue des travailleurs, en vertu de l'article 183 et 186 de la LSST.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST **Dave Letourneau, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay–Lac-Saint-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(7) L'employeur ne fournit pas un matériel sécuritaire et n'assure pas son maintien en bon état, à savoir le bouton panique que portent les travailleurs à l'unité prothétique, ce qui peut occasionner une situation ou un travailleur veut demander de l'assistance en situation de manifestion de violence ou d'agression mais que personne d'autre n'est avisé parce que le système ne fonctionne pas. L'employeur doit établir une facon écrite, claire et structurée sur les modalités pour s'assurer que le système de l'unité prothétique soit toujours fonctionnel.	2021-11-09	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a sa procédure de travail écrite concernant la procédure de test du bouton panique qui est porté par les travailleurs de l'unité prothétiqe.Il y a une risque a ce qu'une méconnaissance du travailleur au niveau de la procédure a appliquer génère une situation ou un travailleur veut demander de l'assistance en situation de manifestion de violence mais que personne n'est avisé parce que le système ne fonctionne pas.	2021-11-09	Non commencée
3	LSST / 51(5) L'employeur n'a pas mis en place les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de processus de contrôle écrit, clair et structuré concernant la procédure test des du bouton panique porté par les travailleurs de l'unité prothétique, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque le système ne fonctionne pas et que le ou les travailleurs sont impliqués dans une manifestion de violence ou d'agression d'un client.	2021-11-09	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(7) L'employeur ne fournit pas un matériel sécuritaire et n'assure pas son maintien en bon état, à savoir le bouton panique que portent les travailleurs à l'unité prothétique est [redacted] peut occasionner une situation ou les effets d'une agression physique sont aggravés parce que le bénéficiaire peut utiliser [redacted]	2021-10-30	Non commencée
5	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite concernant l'organisation du travail suite à une désorganisation comportementale d'un bénéficiaire de l'unité prothétique. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant.	2021-12-24	Non commencée
6	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a sa procédure de travail écrite sécuritaire concernant l'organisation du travail suite à une désorganisation comportementale d'un bénéficiaire de l'unité prothétique. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant.	2021-12-24	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
9 novembre 2021 à 13:30	DPI4318086	15 novembre 2021	RAP1366923

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

9294-2861 Québec inc.

181, route 132 Ouest
Sainte-Luce (Québec) G0K 1P0

Représentant de l'employeur
Monsieur [A] [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Grande Maison Sainte-Luce

181, route 132 Ouest
Sainte-Luce (Québec) G0K 1P0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Isabelle Desbiens	00030

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la formation des nouveaux et des jeunes travailleurs.

Personnes rencontrées

Mme [B] [redacted]
Mme [C] [redacted]
M. [D] [redacted]
M [E] [redacted]
M. [F] [redacted]
M [G] [redacted]

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire Demande de révision est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4318086	15 novembre 2021	RAP1366923

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

L'entreprise *La Grande Maison de Ste-Luce*, œuvre dans le secteur d'activité (30) services médicaux et sociaux et se spécialise dans l'hébergement de personnes âgées atteintes de troubles cognitifs et/ou physiques (semi-autonome et non-autonome). Elle emploie 37 travailleurs non syndiqués répartis sur 3 quarts de travail.

Prise en charge de la santé et de la sécurité du travail :

- Des équipements de protection individuelle (ÉPI) sont prévus et fournis par l'employeur;
- Des documents d'accueil sont prévus et de la formation est donnée aux nouveaux travailleurs concernant les tâches et les méthodes de travail sécuritaires par poste de travail ;
- De la formation par compagnonnage est aussi prévue par poste de travail (durée de 3 à 5 jours en surplus de l'équipe de travail) ;
- Le Manuel de l'employé, inclus dans la pochette d'accueil, traite des points suivants : intégration des nouveaux employés, plaintes et harcèlement mesures disciplinaires, politiques drogues et alcool;
- Les formations suivies par les employés sont inscrites dans un registre pour les titres d'emploi suivants : préposée aux bénéficiaires (PAB), infirmière auxiliaire, aide de service et entretien ;
- De la supervision et de l'accompagnement sont effectués par Mme B et Mme C
- Il n'y a pas de Programme de prévention ou de Plan d'action.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme B et Mme C et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux (atelier,

buanderie et cuisine). Je discute avec certains travailleurs sur place et des photos sont prises. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Lors de l'intervention, Mme C [redacted] m'informe de la répartition des travailleurs selon leur titre d'emploi :

Titre d'emploi	Nombre de travailleur (s)
Directrice administrative	[redacted]
Directrice aux soins	[redacted]
PAB Loi 90	[redacted]
PAB	14
Infirmière auxiliaire	[redacted]
Aide de service	[redacted]
Plongeur	[redacted]
Aide-cuisinier	
Cuisinier	
Préposé à l'entretien ménager	[redacted]
Homme de maintenance	[redacted]

Concernant la formation et les informations données aux travailleurs :

- Il n'y a pas [redacted] et on m'informe que le taux de roulement des travailleurs est plutôt faible;
- Des documents d'accueil et un registre de formations sont présents;
- Les formations sont données à l'externe (CFP, CFRN);
- Des directives sont données par les intervenants du CLSC (ergothérapeute, travailleur social, infirmière, thérapeute en réadaptation physique) concernant l'approche avec les bénéficiaires (si requis) selon leur limitation physique et cognitive et les techniques à utiliser

pour la mobilisation sécuritaire des bénéficiaires.

- Des documents seraient fournis par les intervenants afin de documenter les techniques.

  Je tiens à préciser à l'employeur que, parfois, les techniques proposées sont plus axées vers la sécurité du bénéficiaire et qu'il est essentiel de s'assurer que celle-ci soit également sécuritaire pour le travailleur.

Une structure d'accueil et des formations sont planifiées pour les titres d'emploi qui ont un lien avec les soins à donner aux bénéficiaires. Cependant, je constate l'absence de moyen concret permettant d'intégrer l'information, la formation, les méthodes de travail sécuritaire, etc. chez les jeunes et les nouveaux travailleurs pour les autres titres d'emploi (plongeur, aide-cuisinier, cuisinier, préposé d'entretien et maintenance). Des listes de tâches par type d'emploi sont présentes, mais les risques associés ne sont pas identifiés et sont moins connus des représentantes de l'employeur.

Un moyen d'information et de formation est demandé pour les fonctions suivantes : plongeur, aide-cuisinier, cuisinier, préposé d'entretien et maintenance.

Les moyens peuvent prendre la forme d'une **fiche d'intégration** comportant les éléments d'information, de formation, d'apprentissage des méthodes de travail sécuritaire par compagnonnage et des mesures de suivi ou d'évaluation permettant de s'assurer que les notions de santé et de sécurité au travail sont comprises et appliquées. **Des avis de dérogation sont émis à ce sujet.**

La soussignée rappelle qu'en raison de leur manque d'expérience, de formation, de supervision, du cumul de contraintes, d'horaires irréguliers ou d'exécution de tâches répétitives, les jeunes de 24 ans ou moins sont particulièrement à risque de subir un accident du travail.

Information et formation concernant les produits dangereux :

- Des produits dangereux sont utilisés dans la cuisine et pour les tâches d'hygiène et salubrité.
- Les produits observés dans la cuisine sont dans leur récipient d'origine.
- Lors de l'intervention, on m'informe que les travailleurs n'ont pas de formation concernant

les produits dangereux.

Afin que les travailleurs obtiennent l'information portant sur la nature et la signification des renseignements contenus sur une étiquette, une affiche et dans une fiche de données de sécurité, l'employeur devra s'assurer que les travailleurs exposés aux produits dangereux, ou susceptible de l'être, aient suivi une formation SIMDUT. **Un avis de dérogation est émis à ce sujet.**

- Afin de s'assurer que les travailleurs obtiennent l'information et la formation spécifique concernant les produits utilisés dans l'établissement, je demande à l'employeur de s'assurer que les travailleurs soient minimalement informés du contenu des fiches de données de sécurité des produits qu'ils utilisent. Il est important de suivre les recommandations inscrites dans ces fiches, d'avoir les équipements de protections individuels requis et le matériel adéquat nécessaire en cas de déversement ou de projection sur un travailleur. **Un avis de dérogation est émis à ce sujet.**
- Les fiches de données de sécurités (FDS) devront également être disponibles aux travailleurs sur les lieux de travail. **Un avis de dérogation est émis à ce sujet.**

Douche d'urgence :

Tel que précisé lors de l'intervention, l'employeur devra s'assurer de mettre à la disposition de ses travailleurs des douches d'urgence aux emplacements où la réglementation le requière.

Voir pour des informations complémentaires dans la section « Mécanismes et références disponibles ».

Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST)

Article 75. Équipements d'urgence: Des douches oculaires ou des douches de secours doivent être mises à la disposition des travailleurs dans les cas suivants:

1. lorsqu'une matière corrosive ou une autre matière dangereuse est susceptible de causer rapidement des dommages graves ou irréversibles à la peau ou aux yeux des travailleurs;
2. lorsqu'une matière toxique est susceptible d'être rapidement absorbée par la peau ou les yeux ou de leur causer des irritations sévères.

Dans les autres cas, des équipements pour le rinçage des yeux ou le lavage de la peau, tels des douches, des douches portables, des rince-yeux ou toute autre pièce de robinetterie, doivent être mis à la disposition des travailleurs, suivant la nature des dangers auxquels ceux-ci sont exposés. Ces équipements doivent être situés aux environs du poste de travail des travailleurs exposés.

Article 76. Installations des douches: Les douches oculaires et les douches de secours visées au premier alinéa de l'article 75 doivent être clairement identifiées et d'accès facile. De plus, celles-ci doivent être situées à la portée immédiate des travailleurs exposés et être alimentées avec de l'eau tiède.

L'eau des douches alimentées par un réseau d'eau potable ainsi que celle qui alimente les douches portables doivent être changées régulièrement de manière à en assurer la salubrité.

L'alimentation avec de l'eau tiède ne s'applique qu'aux douches installées ou modifiées à compter du 2 août 2002.

Cuisine – Trancheuse à viande :

Il n'y a pas de gants anti-coupures pour le nettoyage. **Un avis de dérogation est émis à ce sujet.**

Des gants anti-coupures sont nécessaires pour le nettoyage des machines pour lesquels il peut y avoir un danger de coupure

Voir fiche d'information dans la section « Mécanismes et références disponibles ».

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Mécanismes et références disponibles

- Les associations sectorielles sont des organismes autonomes et paritaires, sans but lucratif, fondées et administrées par des associations d'employeurs et de travailleurs. Elles ont pour objet de fournir aux employeurs et aux travailleurs appartenant aux secteurs d'activités qu'elles représentent des services de formation, d'information, de recherche et de conseil. Il vous est possible de rejoindre votre association aux coordonnées suivantes :

  Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales **(ASSTSAS)**

  Téléphone : 1 800 361-4528

  http://www.asstsas.qc.ca/

- Des outils et des documents ont été développés de façon à vous soutenir dans vos efforts de prise en charge de la santé et de la sécurité du travail. Ceux-ci sont disponibles sur le site internet de la CNESST (www.cnesst.gouv.qc.ca).

  Exemples :

  - Formations sur la prise en charge de santé et sécurité dans votre milieu de travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
  - Portrait lésionnel des jeunes travailleurs de 24 ans ou moins - Année 2019 | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
  - Comment prendre en charge la santé et la sécurité du travail dans votre entreprise | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
  - Faire un programme de prévention | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
  - Conditions gagnantes en santé et sécurité du travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
  - Comité de santé et de sécurité | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
  - Répertoire toxicologique - CNESST (gouv.qc.ca)

Autres ressources

- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
  - Douches d'urgence et douches oculaires : Réponses SST (cchst.ca)
  - SIMDUT 2015 - Éducation et formation : Réponses SST (cchst.ca)
- ARQ (Association Restauration Québec)
  - Procédures de travail sécuritaires - ARQ (restauration.org)
  - 12276_ARQ_Fiche_Trancheuse_viande_VF.pdf (restauration.org)

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4318086	15 novembre 2021	RAP1366923

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint. Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Isabelle DESBIENS
Inspectrice
Service prévention-inspection - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Bas-Saint-Laurent
Direction de la prévention-inspection - Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
180, rue des Gouverneurs, 2e étage
Rimouski (Québec) G5L 8G1
Tél : 418 725-6100 ou 1-800-668-2773 poste [redacted]
Fax : 418 725-6239
Courriel: Isabelle.desbiens@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4318086	15 novembre 2021	RAP1366923

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro [redacted]

9294-2861 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) Moyen d'information et de formation - Plongeur: L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.	2022-01-10	Non commencée
2	LSST / 51(9) Moyen d'information et de formation - Aide cuisinier: L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.	2022-01-10	Non commencée
3	LSST / 51(9) Moyen d'information et de formation - Cuisinier L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.	2022-01-10	Non commencée
4	LSST / 51(9) Moyen d'information et de formation - Proposé à l'entretien: L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.	2022-01-10	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4318086	15 novembre 2021	RAP1366923

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

9294-2861 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	LSST / 51(9) Moyen d'information et de formation - Maintenance: L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.	2022-01-10	Non commencée
6	LSST / 62.5 Formation SIMDUT: L'employeur n'applique pas un programme de formation et d'information concernant les produits dangereux.	2021-11-23	Non commencée
7	LSST / 62.5 Formation spécifique aux produits présents dans l'établissement: L'employeur n'applique pas un programme de formation et d'information concernant les produits dangereux.	2021-12-09	Non commencée
8	LSST / 62.6(2) Fiches de données de sécurité: L'employeur ne conserve pas et ne rend pas facilement accessible à tout travailleur, sur le lieu de travail, les fiches de données de sécurité concernant les produits dangereux.	2021-12-09	Non commencée
9	RSST / 345 Gants anticoupure: Aucun gant anti-coupure n'est disponible sur les lieux de travail alors que les travailleurs sont exposés à des objets trachants lorsqu'ils nettoient les pièces du trancheur à viande.	2021-11-16	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
G.-Î.-M. et B.-St-L.
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski (Québec) G5L 7P3
Téléc. : 418 725-6239

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
G.-Î.-M. et B.-St-L.
163, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 2V1
Téléc. : 418 368-7844

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 novembre 2021 à 10:00	DPI4335543	23 novembre 2021	RAP1367854

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Les jardins du Parc Linéaire inc.

91, rue Monfette
Victoriaville (Québec) G6P 0B7

Représentant de l'employeur
Madame[A] [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Les jardins du Parc Linéaire inc.

91, rue Monfette
Victoriaville (Québec) G6P 0B7

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Pierre Truchon	22222

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 15 septembre 2021 pour vérifier les correctifs mis en place concernant la politique en matière de harcèlement (voir le rapport RAP1360518).

Personnes rencontrées

Madame[B] [redacted]

Travailleurs présents lors de l'intervention

Personne contactée le 19 novembre

Madam [B] [redacted]

Déroulement de l'intervention

Je rencontre et communique avec madame [B] [redacted] et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Je vérifie les correctifs apportés sur les lieux de travail. À la

fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif.

Description des observations et des informations recueillies

Madame[B], me confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1360518).

Madame[B] m'indique que le rapport fut affiché sur le babillard de la cuisine afin d'assurer l'information aux travailleurs.

Harcèlement psychologique

Je considère que la politique en matière de harcèlement de l'employeur définit maintenant de façon précise la différence entre le droit de gérance et le harcèlement.

La procédure d'enquête est maintenant détaillée et bien expliquée.

Cependant, il y a absence de délai pour déposer une plainte tout comme il y a absence de délai pour que l'employeur puisse répondre au plaignant, en cas de non-recevabilité de la plainte. J'indique à l'employeur qu'un délai pour déposer la plainte de 90 jours est généralement conseillé. De plus, un délai d'environ 15 jours pour traiter la recevabilité de la plainte est habituel.

L'employeur s'engage à faire les modifications d'ici deux semaines.

Le 17 novembre dernier, l'employeur m'a fait parvenir par courriel un document intitulé « Politique contre le harcèlement ».

Je constate qu'un délai de 15 jours pour le traitement de la recevabilité de la plainte est maintenant présent. Il y a également un délai de 90 jours indiqué dans la politique pour déposer une plaine.

Toutes les modifications sont donc effectuées.

Conclusion

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4335543	23 novembre 2021	RAP1367854

RAPPORT D'INTERVENTION

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Pierre Truchon, Inspecteur
Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec
Direction de la prévention-inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Direction des opérations et prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1055, boulevard des Forges, bureau 200
Trois-Rivières (Qc) G8Z 4J9
Téléphone : (800) 668-6210 #
Télécopieur: (819) 372-3264
Courriel : pierre.truchon@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mauricie-C.-Qc
1055, boulevard des Forges
Bureau 200
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3264

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 novembre 2021 à 13:30	**DPI4323291**	**6 décembre 2021**	**RAP1368226**

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CISSS de la Côte-Nord

835, boulevard Jolliet
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5

Représentant de l'employeur
Monsieur Patrice Boivin, Chef service de la paie

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Hôpital de Sept-Îles

45, rue du Père-Divet
Sept-Îles (Québec) G4R 3N7

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Geneviève Otis	45612

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 13 octobre 2021 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs (voir le rapport RAP1363502).

Personnes rencontrées

Madame Karine Bujold, directrice adjointe, direction des programmes de santé mentale, dépendance, itinérance et services sociaux généraux, CISSS Côte-Nord ;

Monsieur Hugo Lemieux, Chef du fonctionnement et installations matérielles, coordonnateur des mesures d'urgence et sécurité civile, CISSS Côte-Nord ;

Madame Valérie Thibeault, assistante psychiatrie interne ;

Monsieur Mohamed Ridha Hasnaoui, chef d'unité en psychiatrie interne ;

Monsieur A [redacted], SIISNEQ, CSQ;

Monsieur Rémi Simard, agent de gestion du personnel, volet prévention,

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	6 décembre 2021	RAP1368226

RAPPORT D'INTERVENTION

CISSS Côte-Nord .

Déroulement de l'intervention

En date du 25 novembre 2021, je tiens une visioconférence avec les personnes susmentionnées afin de faire le suivi du dossier et discuter des mesures prises depuis la précédente intervention.

Suite à cette rencontre monsieur Simard me fait parvenir de l'information supplémentaire concernant les dérogations numéro 3 et 5 par courriel.

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Description des observations et informations recueillies

Dérogation numéro 2

« L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne connaissent pas les façons d'intervenir et de se protéger en cas de situation de code blanc, il y a risque de dommages physiques et psychologiques. »

Le 3 novembre dernier, monsieur Simard me fait parvenir par courriel certains documents :

- un registre concernant le code blanc. Les 11 travailleurs qui l'ont signé attestent avoir lu le document « code blanc » ;
- un document m'informant qu'une pratique d'installation des contentions et notions de sécurité supervisée par Jacques Thuotte a eu lieu le 14 octobre 2021 et que [redacted] travailleurs y ont participé;
- un registre signé par [redacted] travailleurs attestant qu'ils ont participé à la révision des contentions et des notions du code blanc sous la supervision de Daniel Arsenault 2

novembre de 13h00 à 14h00;

- un registre de formation signé par travailleurs attestant avoir suivi la formation sur les mesures d'urgence;
- un registre de formation signé par travailleurs au niveau de la formation sensibilisation à la réalité autochtone;
- un registre de formation sur la loi sur la protection des personnes dont l'état mental représente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (LPP) signé par personnes.

Les parties me confirment durant la rencontre que les gens du département qui sont présent en ce moment ont été informés de la procédure code blanc.

La dérogation numéro 2 est notée effectuée.

Monsieur Simard m'informe qu'un comité a été créé pour se pencher sur les interventions code blanc afin d'uniformiser les interventions dans tous les établissements du CISSS Côte-Nord. Une rencontre de ce comité a d'ailleurs lieu le lendemain de l'intervention avec madame B de l'association paritaire pour la santé et la sécurité du travail dans le secteur des affaires sociales (ASSTSAS). Monsieur Simard invite monsieur A à se joindre à eux pour les prochaines rencontres.

Monsieur Simard indique qu'un plan de travail a été réalisé par le comité et que madame B doit apporter ses recommandations suite à sa consultation. Pour l'instant le document est un document de travail qui devra être adopté par le comité de direction. Monsieur Simard m'indique que chaque direction va devoir nommer des personnes responsables du code blanc qui devront être prêtes à intervenir.

Madame Bujold indique que de changer la culture des établissements au niveau du code blanc deviendra une priorité en responsabilisant les directions.

La problématique rapportée au niveau du code blanc est que les gens sur les autres départements n'interviennent pas systématiquement lors du lancement du code. Comme le milieu assure vouloir se prendre en charge à ce niveau et identifié des personnes dédiées au code blanc, c'est-à-dire des personnes qui devront intervenir au besoin, et ce, dans chaque direction, aucune dérogation n'est émise à ce sujet pour le moment.

Les parties sont invitées à me signaler des problématiques futures à ce propos au besoin.

Monsieur Simard s'engage à me faire parvenir le plan de travail du comité.

Dérogation numéro 3

« L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque le poste d'infirmerie au département de psychiatrie interne de l'hôpital de Sept-Îles n'empêche pas les usagers d'y entrer. Il y a risque d'agression physique. »

L'on me confirme que l'entrepreneur responsable de l'installation de la porte doit se rendre sur place pour procéder le lendemain. Monsieur Simard s'engage à me faire parvenir des photos de l'installation.

Le 30 novembre monsieur Simard me fait parvenir deux photos de la porte installée.

Le 2 décembre monsieur Simard me transfère un courriel de monsieur C [redacted] qui fait état de l'avancement des travaux :

[redacted]

La dérogation numéro 3 est notée effectuée.

Dérogation numéro 4

« L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et

ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié au département de psychiatrie. En effet, les nouveaux travailleurs (non permanents du département) ne sont pas informés des mesures de sécurité en place au département afin de se protéger des risques d'agression physique et verbale. »

Monsieur Hasnaoui nous informe qu'une personne devrait être embauchée et que l'accueil des nouveaux travailleurs ferait partie de ses tâches.

Monsieur A ajoute que cela pourrait prendre jusqu'à un an avant l'entrée en poste étant donné les nombreuses démarches et la possibilité d'un changement de chaise.

Monsieur Hasnaoui ajoute que comme mesure temporaire, présentement c'est madame Paula Levesque, infirmière d'expérience [redacted] qui effectue cette tâche.

Madame Thibeault me confirme que c'est débuté sur le terrain et les parties s'entendent pour dire que la mesure temporaire est acceptable pour le moment et que le personnel est assez stable présentement.

La dérogation numéro 4 est notée effectuée.

Dérogation numéro 5

« L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur puisqu'il n'y a pas de procédure écrite et appliquée concernant la gestion des rencontres dans des bureaux fermés afin d'assurer la sécurité des travailleurs se retrouvant seuls avec des usagers potentiellement violents. Il y a un danger d'agression par un usager. »

Le 2 décembre, monsieur Simard me transfère un courriel de monsieur Hasnaoui qui contient la procédure. Monsieur Hasnaoui mentionne que le document est une ébauche en attendant de discuter avec le reste de l'équipe.

La dérogation numéro 5 est notée effectuée.

L'employeur devra ensuite s'assurer que la procédure est diffusée à toute l'équipe et qu'elle soit appliquée.

Psychiatrie externe

Madame Bujold me mentionne que la rencontre prévue le 10 novembre a été reportée en décembre et qu'il a été convenu d'attendre les travaux du comité au niveau du code blanc pour uniformiser les pratiques.

J'informe les parties qu'ils peuvent me contacter si des problématiques survenaient.

Ergonomie

Le bureau en commande n'a toujours pas été reçu.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Geneviève OTIS, inspectrice
Service de la prévention-inspection Côte-Nord
Direction de la prévention-inspection – Nord et Ouest
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
235, boulevard LaSalle, Baie-Comeau (Québec), G4Z 2Z4
Tél : 418-294-7300 poste [redacted] / Fax : 418-294-7329
Courriel : genevieve.otis@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	6 décembre 2021	RAP1368226

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Côte-Nord

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne connaissent pas les façons d'intervenir et de se protéger en cas de situation de code blanc, il y a risque de dommages physiques et psychologiques. - Suivi le : 2021-10-13 (RAP1363502) - Délai expire le 2021-11-01 - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-08-14	-	Effectuée
3	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque le poste d'infirmerie au département de psychiatrie interne de l'hôpital de Sept-Îles n'empêche pas les usagers d'y entrer . Il y a risque d'agression physique. - Suivi le : 2021-10-13 (RAP1363502) - Délai expire le 2021-11-15 - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-10-13	-	Effectuée
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié au département de psychiatrie. En effet, les nouveaux travailleurs (non permanents du département) ne sont pas informés des mesures de sécurité en place au département afin de se protéger des risques d'agression physiques et verbales. - Suivi le : 2021-10-13 (RAP1363502) - Délai expire le 2021-11-01 - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-08-29	-	Effectuée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	6 décembre 2021	RAP1368226

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Côte-Nord

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur puisqu'il n'y a pas de procédure écrite et appliquée concernant la gestion des rencontres dans des bureaux fermés afin d'assurer la sécurité des travailleurs se retrouvant seul avec des usagers potentiellement violent. Il y a un danger d'agression par un usager. - Observé le : 2021-10-13 (RAP1363502) - Délai expire le 2021-11-01	-	Effectuée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
700, boulevard Laure
Bureau 236
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1
Téléc. : 418 964-3991

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
235, boulevard La Salle
Baie-Comeau (Québec) G4Z 2Z4
Téléc. : 418 294-7329

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
17 novembre 2021 à 10:00	DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Représentant de l'employeur
Madame Myriam Tremblay

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Centre d'hébergement Ste-Marie

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Dave Létourneau	55250

Observations

Objet de l'intervention

Traiter l'objet d'une plainte reçue à la CNESST concernant [redacted] des travailleurs.

Personnes rencontrées

Madame Sarah Dupéré, gestionnaire responsable
Madame Karine Bourgeois, infirmière clinicienne

Présentation du lieu de travail

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

RAPPORT D'INTERVENTION

Le Centre d'hébergement Ste-Marie est inclus dans le secteur d'activité (30)-Services médicaux et sociaux. Le centre emploie environ 85 travailleurs syndiqués de différents corps de métier (Ex. : infirmiers, infirmiers auxiliaires, travailleurs sociaux, préposés en hygiène et salubrité, ergothérapeutes, etc.) pour environ 66 bénéficiaires. L'établissement se divise en deux parties :

1- Le RDC, où se trouve l'unité prothétique ;
2- Le 1er étage.

Il y a trois quarts de travail et deux syndicats (FIQ et CSN).

Le programme de prévention constitue l'outil privilégié par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la prévention par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre mesdames Dupéré et Bourgeois et je leur explique l'objet de mon intervention :

1) Inspection spécifique à l'établissement pour vérifier les éléments contenus dans la plainte ;
2) Présenter à l'employeur l'approche préventive intégrée pour les risques de violence et vérifier sa mise en application dans le milieu de travail ;

À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est livré aux parties.

Description des observations et des informations recueillies

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

RAPPORT D'INTERVENTION

Version des parties relativement à la plainte reçue

Les parties me confirment les éléments contenus dans la plainte au sujet [redacted] Cependant, selon elles, les éléments contenus dans la plainte ne sont plus d'actualité. En effet, l'employeur a mis en place des mesures correctives et conséquemment à cela depuis le 24 août 2021 aucun autre événement impliquant [redacted] n'a eu lieu.

Mesures prises par l'employeur

Lors de l'intervention, l'employeur me remet une copie du document *Enquête/analyse et plan d'action des mesures correctives et préventives d'un événement accidentel grave ou à risque*. Je constate que ce document est daté du 22 juillet 2021 et l'employeur m'explique la méthodologie employée et son contenu. D'ailleurs, selon les parties, tous les éléments prévus à ce document sont complétés en date de mon intervention. Essentiellement :

1- Élaboration d'un plan thérapeutique, spécifique au [redacted] afin d'éliminer ou de diminuer la fréquence des comportements répréhensibles de chez ce dernier ;

2- Suivis hebdomadaires et ajustements de la médication [redacted] afin d'atténuer les comportements répréhensibles de ce dernier ;

3- Une demande de soutien et d'évaluation en psychogériatrie a été réalisée le [redacted] afin d'obtenir les approches comportementales à adopter auprès [redacted]. Lors de l'intervention, une copie du rapport détaillé m'est d'ailleurs remise.

4- Formation / Information des travailleurs ayant à interagir avec [redacted] aux sujets des techniques d'approches à adopter afin d'atténuer les comportements répréhensibles [redacted]

5- Confinement et garde à vue [redacted]

6- Mise à jour du guide de soins, dont une copie m'est remise lors de mon intervention.

Obligations de l'employeur et risque de violence et d'agression par la clientèle

Sur place, je reviens auprès des parties au sujet des obligations de l'employeur. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects reliés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont le risque de violence et d'agression par la clientèle. Lorsque cela n'est pas possible, il faut alors chercher à diminuer et à contrôler les risques. D'ailleurs, les principaux articles généraux de la LSST qui énoncent les obligations de l'employeur sont les articles 51, 58, 60 et 62 de la section II du chapitre III.

Selon les données de la CNESST (2012 à 2015), pour tous les secteurs d'activités, les lésions acceptées attribuables à la violence au travail sont de 8,9 % avec une tendance à la hausse. Les lésions sont psychiques ou encore physiques.

J'explique à l'employeur les principes de l'approche préventive intégrée qui traite des mesures et des moyens de prévention pour les risques de violence :

1) **Primaire (avant) :** Il s'agit de prévenir ou de diminuer à la source la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Parmi les moyens de prévention : formation et information du personnel, aménagement adéquat des lieux de travail, organisation du travail, etc.

   À ce sujet, l'employeur m'informe notamment que ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont reçu l'entièreté de la formation SCPD. **Une dérogation est émise (1).**

2) **Secondaire (pendant)** : Il s'agit de prévoir et d'énoncer des consignes de gestion de crise en cas de désorganisation comportementale. Parmi les moyens de prévention : procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation (ex. : code blanc), moyens de communication d'urgence (ex. : bouton panique), procédures d'interventions spécifiques, etc.

3) **Après (tertiaire) :** Il s'agit de limiter autant que possible l'impact d'un acte de violence sur la santé psychologique du travailleur victime ou témoin. Parmi les moyens de prévention : soutien immédiat à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence, aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent (ex. : PAE),

mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation à la suite de l'événement (ex : débriefing à chaud, retour post-événement, etc.).

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi de la dérogation sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Le cas échéant, les correctifs exigés dans l'avis de correction doivent être apportés dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Dans le cas contraire, des sanctions sont prévues par la LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Une copie de l'avis de correction doit être affichée à la vue des travailleurs, en vertu de l'article 183 et 186 de la LSST.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST **Dave Letourneau, M.Sc.**
Inspecteur au service de la prévention/inspection Saguenay–Lac-Saint-Jean
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : dave.letourneau@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.
Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé

Numéro [redacted]

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir [redacted] la prévention des manifestations de violence (Ex SCPD). Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que l'approche ou encore les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art.	2021-12-17	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 696-9957

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 novembre 2021 à 13:00	**DPI4338130**	**23 novembre 2021**	**RAP1368849**

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Le Mûrier inc.

2615, boulevard Pie-IX
Montréal (Québec) H1V 2E8

Représentant de l'employeur
Monsieur A [redacted]

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Le Mûrier inc.(2615, Boul. Pie-IX)

2615, boulevard Pie-IX
Montréal (Québec) H1V 2E8

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Jacques St-Amour	

Rédigé par : Jacques St-Amour 85458

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de ses règlements.

Personnes rencontrées

Mme B [redacted]

Mme C [redacted]

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Le Mûrier inc. œuvre dans le secteur d'activité (30) – Services médicaux et sociaux. L'établissement situé au 2615, boulevard Pie-IX à Montréal abrite les bureaux

administratifs de l'employeur ainsi qu'un foyer de groupe d'une capacité de [redacted] résidents pour une clientèle ayant des problèmes de santé mentale. Elle emploie environ [redacted] travailleurs non syndiqués répartis sur trois quarts de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes ci-hait nommées et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux soit les bureaux administratifs et des pièces communes de la résidence. Je discute avec certains travailleurs sur place.

Description des observations et informations recueillies

À la résidence Pie-IX, je retrouve les bureaux administratifs de l'entreprise dans la partie arrière du bâtiment. La résidence se trouve sur la partie avant. J'y retrouve des pièces communes pour les résidents tels des salons, une salle de jeux, une cuisine et une buanderie. Un service 24 heures par jour est offert aux résidents.

Durant la visite, je recueille les informations et fais les constatations suivantes :

Gestion de la santé et de la sécurité

- Il y a un comité de coordination réunissant les coordonnateurs des six établissements et un comité des employés regroupant [redacted] travailleurs et la D[redacted]. Les deux comités traitent des points de santé et de sécurité.

- Un registre des accidents de travail est utilisé et l'assignation temporaire des travailleurs accidentés est étudiée.

- Il y a une formation d'intégration de 3 heures pour les nouveaux travailleurs. Les outils administratifs, la politique de harcèlement et les procédures à appliquer en cas d'accident sont couverts durant la formation. Les nouveaux travailleurs sont ensuite formés par jumelage en effectuant 24 heures d'observation dans chacun des six établissements de l'employeur. Durant leur jumelage, la programmation, la dangerosité de la clientèle et les procédures d'urgence sont couvertes.

- Certaines formations et la documentation provenant de l'ASSTSAS sont utilisées. Des formations OMEGA sont également données à tous les travailleurs.

-

Sécurité incendie et premiers secours

Dans la section des bureaux administratifs et dans la résidence, je remarque :

- Les issues de secours sont dégagées et leurs emplacements sont clairement indiqués à l'aide d'affiches lumineuses contrastantes.

- Il y a des extincteurs portatifs. Ils sont accrochés et ils ont été inspectés en juin 2020.
- Des lumières d'urgence éclairent les parcours d'évacuation et sont fonctionnelles.

- Le plan d'évacuation est affiché près des issues.

- Plusieurs travailleurs ont une formation comme secouriste.
  - Il y a des trousses de premiers soins sur chacun des étages. Une trousse d'intervention et un programme d'intervention en cas d'urgence sont disponibles dans le bureau administratif.

  - Les panneaux électriques de la salle technique sont dégagés.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338130	**23 novembre 2021**	**RAP1368849**

RAPPORT D'INTERVENTION

Résidence

- Les [redacted] chambres des résidents se trouvent à l'étage et au rez-de-chaussée. Au rez-de-chaussée, je retrouve également la cuisine, des salles communes et une salle de lavage. Au sous-sol se retrouve une salle de jeu.

Produits de nettoyage

- Les produits ménagers sont conservés dans des armoires barrées.

- Plusieurs de ces produits sont des produits contrôlés concentrés avec lesquels des dilutions sont effectuées avant leur utilisation.

- Les fiches de données de sécurité des produits contrôlés sont disponibles sur les lieux de travail.

CONCLUSION :

Considérant les informations reçues et de la visite des lieux du travail, je considère que l'employeur prend en charge son dossier en santé et sécurité du travail. Je mets fin à la présente intervention.

Pour de plus amples informations vous pouvez rejoindre :

Jacques St-Amour

Inspecteur CNESST

Tél : [redacted]

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338130	23 novembre 2021	RAP1368849

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808