

Le 19 janvier 2022

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Objet : Demande d'accès du 16 décembre 2021
N/D : 223870DAJ

Madame,

La présente fait suite à votre demande d'accès du 16 décembre dernier, par laquelle vous demandiez la communication des documents suivants :

1. Les documents relatifs à des situations de plaintes, d'harcèlement psychologique, de pratique interdite et/ou de congédiement impliquant Cardinal Ray Résidences et Kenneth-André Cardinal, depuis 2018 ;
2. Les rapports d'intervention et avis de correction impliquant n'importe laquelle des résidences administrées par Cardinal Ray Résidences et Kenneth-André Cardinal, depuis 2018.

En réponse au premier point de votre demande, nous vous informons que les documents relatifs aux plaintes en vertu de la *Loi sur les normes du travail*, RLRQ, c. N-1.1, sont substantiellement composés de renseignements personnels et confidentiels, de sorte que nous ne pouvons vous y donner accès en vertu des articles 14, 53, 54 et 63.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (ci-après la « LAI »), et 174 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RLRQ, c. S-2.1 (ci-après la « LSST »).

Toutefois, nous vous informons que, depuis 2018, il y a eu une seule plainte visée par votre demande.

En réponse au deuxième point de votre demande, vous trouverez ci-joint une copie des rapports d'intervention préparés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail en lien avec les résidences Cardinal Ray, et ce, depuis 2018.

Conformément aux articles 53 et 54 LAI et 174 LSST, ces rapports ont été élagués et dépersonnalisés afin de protéger le caractère confidentiel ou personnel de certains renseignements qu'ils contiennent.

Nous devons vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Nous joignons une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Espérant le tout à votre satisfaction, veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Le substitut du responsable de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vincent Paré', with a stylized flourish extending to the right.

Vincent Paré, Avocat
vincent.Pare@cnesst.gouv.qc.ca
Tél. : 418 266-4900, poste [REDACTED]
Télec. : 418 528-7245

VP/cb

p. j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE II ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION I DROIT D'ACCÈS

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29.

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110.

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION II COLLECTE, UTILISATION, COMMUNICATION ET CONSERVATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

63.1. Un organisme public doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Lorsque la demande est écrite, ces indications doivent être communiquées par écrit.

L.R.Q., chapitre S-2.1

LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

CHAPITRE IX

LA COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

SECTION II

LES FONCTIONS DE LA COMMISSION

174. La Commission assure le caractère confidentiel des renseignements et informations qu'elle obtient; seules des analyses dépersonnalisées peuvent être divulguées.

Malgré le premier alinéa, la Commission peut communiquer à la Régie du bâtiment du Québec tout renseignement nécessaire à l'application de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1). De même, elle peut communiquer à la Commission de la construction du Québec tout renseignement nécessaire à l'application de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20). Elle peut également communiquer au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale tout renseignement relatif à une indemnité ou à un paiement d'assistance médicale qu'elle verse ou qu'elle est susceptible de verser à une personne et qui est nécessaire à l'application de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (chapitre A-13.1.1).

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 février 2021 à 9:45	DPI4323758	25 février 2021	RAP1338274

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : CardinalRAY inc. 11, rue Cloutier Victoriaville (Québec) G6P 6G8 Représentant de l'employeur Monsieur A	Numéro : Résidence Ferland (RPA) 4, rue Ferland Danville (Québec) J0A 1A0

Autres employeurs visés	Numéro
9127-4670 Québec inc. Madame B	

Inspecteurs	Numéro
	

Rédigé par : Johanne Marquis, ing. 56850

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 8 janvier 2021 afin de vérifier les correctifs mis en place concernant la formation et la supervision pour les injections d'insuline ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personne contactée

Monsieur A

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323758	25 février 2021	RAP1338274

Déroulement de l'intervention

Je contacte monsieur A afin de faire le suivi du RAP1332831.

Description des observations et des informations recueillies

L'employeur m'informe qu'il n'y a actuellement plus de résident nécessitant des injections d'insuline.

L'employeur m'assure qu'à partir du moment où un nouveau résident ayant un besoin d'insuline habitera à la résidence, il fera en sorte de compléter la formation de la travailleuse pour cette tâche. Pour ce faire, il fera en sorte qu'une supervision sera effectuée par une autre préposée plus expérimentée afin d'encadrer et corriger au besoin la méthode suivie par la travailleuse et ainsi s'assurer qu'elle a les habiletés nécessaires pour accomplir cette tâche de façon sécuritaire.

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

Étant donné que la tâche n'est plus effectuée actuellement dans la résidence, la dérogation est qualifiée sans suite dans l'**Avis de correction** ci-joint.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Johanne Marquis, ing.

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

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

1650 King Ouest, bureau 204, Sherbrooke, QC, J1J 2C3

Tél : 819-821-5000, poste :

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).

RAPPORT D'INTERVENTION

Fax : 819-780-2116

Courriel : joanne.marquis@cnesst.gouv.qc.ca

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323758	25 février 2021	RAP1338274

**AVIS DE
CORRECTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323758	25 février 2021	RAP1338274

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
9127-4670 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 n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que tous les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire l'injection d'insuline. Il y a risque de se piquer et d'occasionner un contact avec un liquide biologique. - Observé le : 2021-01-08 (RAP1332831) - Délai expire le 2021-01-29	-	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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Estrie

Place-Jacques-Cartier

1650, rue King Ouest, bur. 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

Télec. : 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

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 13:30	DPI4329660	5 août 2021	RAP1356373

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Résidence Le Boisé du Lac inc. 168, rue Albert-Dion Sherbrooke (Québec) J1N 3H2 Représentant de l'employeur Monsieur A	Numéro : Résidence Le Boisé du Lac inc. 168, rue Albert-Dion Sherbrooke (Québec) J1N 3H2

Inspecteurs	Numéro
	
Rédigé par : Johanne Marquis, ing.	56850
Aussi présents : Andréea Allaire	32563

Observations
Objet de l'intervention Valider et s'assurer que l'entreprise met en application un programme de prévention.

Personnes rencontrées

Monsieur A ;

Madame B ;

Madame C .

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4329660	5 août 2021	RAP1356373

Présentation du lieu de travail

L'établissement est une résidence pour personnes âgées semi-autonomes en perte d'autonomie physique ou cognitive. La résidence, qui fait partie du secteur d'activité (30) - *Services médicaux et sociaux*, emploie environ 20 travailleurs non-syndiqués, dont des préposés aux bénéficiaires et infirmières auxiliaires, répartis sur 3 quarts de travail. Elle compte 29 résidents et possède une capacité maximale d'accueil de 35 résidents.

D'autres professionnels, tels qu'une infirmière-pivot, physiothérapeutes, ergothérapeutes, travailleurs sociaux, employés par le CIUSSS de L'Estrie - CHUS, effectuent régulièrement des visites.

Déroulement de l'intervention

Nous nous présentons à l'établissement, sans rendez-vous, afin de vérifier [REDACTED]

[REDACTED]. Nous rencontrons M. A [REDACTED] et nous lui expliquons le but de notre intervention. Nous recueillons les informations générales sur l'entreprise. Nous rencontrons aussi Mme B [REDACTED] et lui expliquons le but de notre intervention. Nous effectuons une brève visite des lieux. Nous rencontrons Mme C [REDACTED] ainsi qu'une autre travailleuse dans le bureau administratif.

Le 28 juillet, nous transmettons par courriel à Mme B [REDACTED] les informations et documents suivants :

- Rechercher par type de risque ou domaine d'activité – Site de la CNESST;
- Programme de prévention – Site de la CNESST;
- Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la petite et moyenne entreprise, 2e édition – CNESST;
- Ce que vous devez savoir sur les mutuelles de prévention – CNESST.

Le 29 juillet, Mme B [REDACTED] nous transmet par courriel [REDACTED].

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4329660	5 août 2021	RAP1356373

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*, êtes-vous en mesure de dire s'il y a un programme de prévention (ou un plan d'action)?

Si oui, décrivez-le. Si non, passez au point 5.

☐ Oui ☒ Non

Il n'y a pas de programme de prévention. Un rendez-vous avec D [redacted] est prévu le 17 août prochain pour regarder les risques présents dans l'entreprise et rédiger le programme de prévention.

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 à la vue des travailleurs?

☐ Oui ☒ Non

[redacted] ne trouvent aucun programme de prévention ou plan d'action qui aurait été affiché par E [redacted].

3. Le programme de prévention identifie-t-il tous les dangers selon la réalité de l'établissement ou du chantier?

☐ Oui ☒ Non

Les dangers seront identifiés dans la prochaine rencontre avec D [redacted]. D'ici là, nous suggérons à l'employeur de prendre connaissance, si ce n'est pas déjà fait, des principaux risques de lésion dans leur secteur d'activité (voir section mécanisme).

4. Quelles sont vos observations quant à la mise en application du programme de prévention?

Aucune observation réalisée pendant la visite.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4329660	5 août 2021	RAP1356373

6. Y a-t-il des activités de formation et d'information pour les travailleurs? Si oui, décrivez-les.

☒ Oui ☐ Non

L'employeur a élaboré un manuel de l'employé, incluant un guide éthique, qu'il remet à ces nouveaux employés. Il nous informe également que tous les préposés aux bénéficiaires ont reçu leur formation afin d'obtenir leur **Compétence 7** (Loi 90). Cette formation s'adresse aux préposés aux bénéficiaires qui doivent administrer des médicaments ou exécuter des soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne dans les résidences privées pour aînés. Selon les informations recueillies, il n'y a pas d'autres formations spécifiques en place dans le milieu de travail.

7. Y a-t-il des mécanismes de participation? Si oui, décrivez-les.

☐ Oui ☒ Non

Aucun mécanisme de participation n'est en place pour l'instant.

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 :

- Rechercher par type de risque ou domaine d'activité – Site de la CNESST :
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention?secteur=196&sujet=All&type=876>
- Programme de prévention – Site de la CNESST :
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/faire-un-programme-prevention/programme-prevention>

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](https://www.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).

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4329660	5 août 2021	RAP1356373

- Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la petite et moyenne entreprise, 2e édition – CNESST :
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/publications/prevention-petite-et-moyenne-entreprise.pdf>
- Ce que vous devez savoir sur les mutuelles de prévention – CNESST :
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/dc200-1434web.pdf>
- Principaux risques de lésion par secteur d'activité - Établissement pour personnes âgées :
<https://risquesdelesions.cnesst.gouv.qc.ca/Pages/vueensemble.aspx?SCIAN=REG153&vue=PME>

Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, nous considérons que l'établissement [REDACTED], et qu'un programme de prévention n'est ni présent ni mis en application.

[REDACTED] Ils ont contacté [REDACTED] pour remédier à la situation. Un rendez-vous avec [REDACTED] est planifié pour le 17 août prochain.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Johanne Marquis, ing.

Andréa Allaire, M. Sc.

Inspectrices

Service de la prévention-inspection - Estrie

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

1650 King Ouest, bureau 204, Sherbrooke, QC, J1J 2C3

Tél : 819-821-5000, poste : [REDACTED] (Johanne Marquis), [REDACTED] (Andréa Allaire)

Fax : 819-780-2116

Courriels : johanne.marquis@cnesst.gouv.qc.ca;

andrea.allaire@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

Télec. : 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

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 octobre 2021 à 14:30	DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] CardinalRAY inc. 11, rue Cloutier Victoriaville (Québec) G6P 6G8 Représentant de l'employeur Monsieur A [REDACTED]	Numéro : [REDACTED] Résidence Ferland (RPA) 4, rue Ferland Danville (Québec) J0A 1A0

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Andree Allaire	32563
Aussi présents : Johanne Marquis, ing.	56850

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 installations communes des travailleurs, à la manutention de bénéficiaires et à la formation des préposés aux bénéficiaires.

Personnes rencontrées

Madame B [REDACTED] Cardinal Ray;

Madame C [REDACTED] de la résidence Ferland.

Personnes contactées

Mme D [REDACTED];

Mme E [REDACTED] de la résidence Ferland;

Mme F [REDACTED], Syndicat TUAC, local 501;

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

Mme Josée Lapointe, Répondante à la certification (Aînés & Dépendances), CIUSSS de l'Estrie - CHUS;

Mme Nathalie Perreault, Chef de service RPA, Coordination partenariat, Direction soutien aux personnes âgées, CIUSSS de l'Estrie - CHUS;

Mme Camille Abran, Infirmière RPA, CIUSSS de l'Estrie - CHUS;

Mme Sandrine Combettes, Infirmière aux soins à domicile, CIUSSS de l'Estrie - CHUS.

Présentation du lieu de travail

L'établissement est une résidence pour personnes âgées semi-autonomes. La résidence, qui fait partie du secteur d'activité (30) - *Services médicaux et sociaux*, emploie 14 travailleurs syndiqués, dont des préposés aux bénéficiaires et une cuisinière, répartis sur 3 quarts de travail. Elle compte 28 résidents et possède une capacité maximale d'accueil de 29 résidents. La résidence est de catégorie 3, offrant les services de repas, d'assistance personnelle, d'aide domestique, de loisirs et de sécurité.

D'autres professionnels, tels qu'une infirmière aux soins à domicile (de garde 24 heures, 7 jours) et ergothérapeutes, employés par le CIUSSS de l'Estrie - CHUS, effectuent régulièrement des visites.

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 nous rendons à l'établissement, sans rendez-vous, où nous rencontrons Mme B. Nous lui expliquons le but de l'intervention. Nous recueillons les informations générales sur l'entreprise et effectuons une visite brève des lieux. Durant la visite, nous rencontrons Mme C. avec qui nous discutons et expliquons le but de l'intervention. Des photos sont prises pendant la visite.

À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties et établissons les attentes.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

Vers 16h00, Mme B nous transmet par courriel le mémo bilingue concernant l'usage du levier portatif.

Le 14 octobre, vers 15h30, nous communiquons avec Mme D par téléphone. Nous lui expliquons le but de notre intervention effectuée à la résidence et l'informons des différents éléments observés en lien avec la salle de pause, la salle de bain et les équipements pour la manutention des bénéficiaires.

Le 15 octobre, vers 9h30, nous contactons Mme E par téléphone. Nous l'informons et discutons de notre intervention effectuée en début de semaine. Nous discutons aussi des exigences, en matière de formations, pour travailler en résidence privée pour aînés (RPA). Vers 12h00, nous communiquons avec Mme F par téléphone, afin de discuter de l'horaire de travail des préposés aux bénéficiaires ainsi que de la lourdeur des cas.

Le 15 octobre, vers 15h30, Mme B nous transmet par courriel le registre de signature en lien avec la formation de perfectionnement du levier portatif.

Le 1^{er} novembre, vers 9h30, nous contactons Mme Lapointe, par téléphone. Nous discutons de la certification et des services offerts à la résidence Ferland.

Le 2 novembre, vers 9h15, nous contactons Mme Perreault, par téléphone. Nous discutons de la façon dont l'évaluation de l'autonomie des bénéficiaires est effectuée. Nous discutons aussi de la responsabilité de l'exploitant de la résidence en lien avec l'émission d'avis de dépassement de services. Vers 11h30, nous communiquons avec Mme Abran afin de discuter des visites qu'elle effectue à la résidence Ferland.

Le 3 novembre, vers 11h15, nous discutons, au téléphone, avec Mme Combettes des soins à domicile qu'elle effectue à la résidence Ferland.

Description des observations et informations recueillies***Installations communes des travailleurs******Salle à manger***

- Pour la salle à manger et salle de pause, le bureau des travailleurs est utilisé. Un bureau et une table avec un siège font face au mur. Lors de l'intervention, la table est encombrée. Mme B mentionne qu'elle effectue le ménage du bureau, ce qui justifie l'encombrement. Un petit frigidaire est réservé à l'usage des travailleurs;

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).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

- Les repas sont fournis par la cuisine de la résidence pour les trois quarts de travail (les travailleurs de nuit mangent les restants);
- Neuf (9) casiers sont à la disposition des travailleurs depuis 2 semaines, libérant ainsi l'espace dans le bureau des travailleurs.

Salle de bain

- Lors de notre passage, les travailleurs et les bénéficiaires partagent la salle de bain, près du salon des résidents. Mme B mentionne que, dès la semaine prochaine, cette salle de bain sera verrouillée à clé et réservée exclusivement aux travailleurs;
- Lorsque nous discutons avec Mme D le 14 octobre 2021, la salle de bain, près du salon des bénéficiaires, est réservée aux travailleurs.

Manutention de bénéficiaires et équipements

- L'équipement de levage de bénéficiaire est fourni et prêté par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Les équipements sont attitrés au bénéficiaire, dont l'évaluation prescrit leur utilisation. Mme E mentionne vouloir faire des démarches avec le CIUSSS pour que le levier portatif puisse être utilisé pour d'autres bénéficiaires;
- L'évaluation des bénéficiaires est effectuée par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, ce qui engendre un délai avant la réception, l'installation et l'ajustement des équipements de levage et autres (barre d'appui, poignée de porte adaptée, etc.) à la RPA;
- Une fois l'équipement installé à la RPA, l'ergothérapeute se rend en établissement pour donner la formation aux préposées aux bénéficiaires (PAB). Mme B mentionne qu'après cette formation, les PAB utilisent les équipements sous supervision avant de les utiliser seules;
- Lors de l'intervention, le bénéficiaire à la chambre possède un levier fixe près de son lit. Les murs de la salle de bain sont retirés et l'ajout d'un deuxième levier fixe, dans les prochains jours, permettra les transferts vers le bain;
- Le bénéficiaire à la chambre est présentement en évaluation par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS afin de déterminer les équipements nécessaires pour ses soins. Pour l'instant, aucun aménagement n'est effectué dans la chambre. Le bénéficiaire est lavé dans son lit;

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).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

- Selon une travailleuse, lorsqu'il y a chute d'un bénéficiaire la nuit, les PAB doivent appeler les ambulanciers pour relever le bénéficiaire. Seule, la travailleuse a de la difficulté à placer adéquatement la toile du levier;
- Lors de l'intervention, un levier portatif est présent sur place. Les PAB n'ont pas encore suivi la formation permettant son utilisation (**dérogation 1**).

Le 15 octobre, la formation de perfectionnement sur le levier portatif, donnée par Mme E [REDACTED] et Mme G [REDACTED], est complétée pour [REDACTED] PAB (registre de signatures). **La dérogation 1 est considérée effectuée.**

Charge de travail

- Selon les différents intervenants contactés, il y aurait de [REDACTED] cas considérés plus lourds (heures de soin et/ou besoin de manutention);
- Mme Combettes administre les soins infirmiers de 14 résidents à la résidence Ferland. Elle mentionne effectuer ses visites selon les besoins. Lorsque nous lui avons parlé, le 2 novembre, elle se rend à la résidence 2 à 3 fois par semaine pour une durée qui varie de 30 minutes à 2 heures. Certains résidents obtiennent des soins une fois semaine tandis que d'autres en reçoivent 2 fois ou une fois par mois. Selon elle, les résidents recevant les soins à domicile sont plus demandant pour les PAB, mais il est difficile d'en évaluer l'impact exact sur leur charge de travail.

Horaire de travail

- Selon une travailleuse, les PAB doivent répondre aux demandes des résidents, même durant leur pause, et qu'elles n'entendent pas la sonnette d'avertissement si la porte du bureau (salle de pause) est fermée;
- Mme B [REDACTED] mentionne que, depuis lundi dernier, il y a des heures de pause à l'écart du travail d'instaurer. L'employeur s'assure qu'à ce moment il y ait deux PAB sur place pour que le travailleur en pause n'ait pas à intervenir auprès des bénéficiaires;
- Autant en semaine que la fin de semaine, le quart de jour est de 6h à 14h, celui de soir est de 14h à 22h et celui de nuit est de 22h à 6h. Un quart en heures coupées est aussi effectué de 6h30 à 11h30 et de 16h à 19h. Ce chevauchement d'horaire de 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).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

permet la présence de 2 PAB lors des heures de travail demandant le plus d'assistance aux bénéficiaires (prise de médicaments, repas, bain, coucher);

- Mme B mentionne qu'il y a un chevauchement d'horaire de travail le soir (de 21h30 à 22h) de 2 PAB afin d'effectuer les manœuvres pour mettre au lit un bénéficiaire à l'aide du levier;
- , soit Mme E et Mme B travaillent à la RPA, en alternance, de sorte qu'il y ait présente durant le quart de jour.

Ratio résidents/membre du personnel et formation

Le règlement sur la certification des résidences privées pour aînés prescrit le ratio minimal du personnel de soins ainsi que de la formation requise à l'article 19 :

« Dans le cas d'une résidence privée pour aînés de catégorie 3 comprenant 99 unités locatives ou moins, au moins une personne majeure et membre du personnel doit être présente en tout temps dans la résidence pour en assurer la surveillance. Cette personne doit être titulaire des attestations visées à l'article 28. Elle doit de plus être titulaire du diplôme visé au paragraphe 1 du premier alinéa de l'article 29 ou avoir obtenu l'un des documents visés aux paragraphes 2 ou 3 du premier alinéa de cet article. »

Ainsi, advenant le cas où un membre du personnel n'a pas les formations citées dans l'article 28 et 29 du règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, il ne peut assurer la surveillance seul.

Gestion de la santé et sécurité au travail

Nous rappelons à l'employeur qu'il a l'obligation contractuelle, en lien avec son adhésion à une mutuelle de prévention, de faire en sorte qu'un programme de prévention spécifique à l'établissement soit mis en application. L'avis d'appartenance à la mutuelle de prévention ainsi que le programme de prévention doivent être affichés à la vue des travailleurs.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

Autres informations recueillies

Les mesures suivantes, en lien avec la COVID-19, sont observées lors de notre visite :

- Un registre de déclaration des symptômes en lien avec la COVID-19 est présent à l'entrée principale pour les visiteurs;
- Du gel hydroalcoolique est disponible à l'entrée principale;
- Lors de notre passage, les travailleurs portaient adéquatement le masque de procédure;
- Mme B mentionne que des lingettes sont disponibles dans le bureau des travailleurs pour désinfecter les surfaces après chaque usage.

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

- Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés :
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.2,%20r.%200.01>

Conclusion

Selon les observations et informations recueillies, les installations communes des travailleurs, telles que les toilettes et la salle de pause, sont fournies à l'établissement. Le prêt des équipements de manutention et la formation associée sont assurés par l'équipe du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, ce qui engendre des délais. Nous rappelons à l'employeur qu'il doit s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées, en attendant la réception des équipements appropriés aux soins du bénéficiaire, sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur.

Pour ce faire, l'employeur doit analyser et contrôler les risques liés notamment à la charge de travail. Nous lui suggérons donc d'évaluer les besoins des résidents et d'aviser le CIUSSS s'il constate des dépassements de son offre de service, tel que le prévoit le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés. **En effet, en vertu de l'article 51(3) du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés a l'obligation d'aviser le centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) concerné lorsqu'il constate qu'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent l'offre de service de l'exploitant.**

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).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

Vous trouverez l'état des dérogations dans la section « Avis de correction » ci-jointe.

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.

Johanne Marquis, ing.

Andréa Allaire, M. Sc.

Inspectrices

Service de la prévention-inspection - Estrie

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

1650 King Ouest, bureau 204, Sherbrooke, QC, J1J 2C3

Tél : 819-821-5000, poste : [REDACTED] (Johanne Marquis), [REDACTED] (Andréa Allaire)

Fax : 819-780-2116

Courriels : johanne.marquis@cnesst.gouv.qc.ca;

andrea.allaire@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338456	5 novembre 2021	RAP1365843

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
CardinalRAY 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 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 ignorent la méthode pour utiliser le levier portatif.	-	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

Estrie

Place-Jacques-Cartier

1650, rue King Ouest, bur. 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

Télec. : 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