

Le 20 juillet 2022

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Objet : Demande d'accès du 17 mai 2022**  
**N/D : 225739DAJ**

Maître,

La présente fait suite à votre demande du 17 mai dernier visant à obtenir les décisions qui ont été rendues et les rapports d'intervention qui ont été produits par l'inspectorat de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail en application de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RLRQ, c. S-2.1 (ci-après la «LSST ») quant aux risques pour la santé mentale, psychique ou psychologique des travailleurs et travailleuses, limités aux documents en lien avec les points suivants :

1. L'exercice du droit de refus de faire un travail dangereux en vertu de l'article 12 LSST ;
2. Les inspections régulières et les obligations de prévention de l'employeur de l'article 51 LSST ;
3. Le cas échéant, tout constat d'infraction émis en lien avec les mêmes faits, et ce, du 1er janvier 2017 au 17 mai 2022.

Lors de la conversation téléphonique du 25 mai avec maître Vincent Paré, il a été convenu de vous transmettre uniquement les rapports émis entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 17 mai 2022. Vous trouverez donc ci-joint lesdits rapports.

Conformément aux articles 29, 53 et 54 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 « Loi sur l'accès ») et 174 de la LSST, les rapports d'intervention ont été élagués et dépersonnalisés afin de protéger le caractère confidentiel ou personnel de certains renseignements qu'ils contiennent et pour éviter de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

De plus, en vertu de l'article 28 de la *Loi sur l'accès*, certaines informations ne vous ont pas été communiquées puisque leur divulgation serait susceptible de mettre en péril la sécurité d'une personne.

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 et les articles pertinents.

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

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



Sarah-Ève Sénéchal, avocate  
[sarah-eve.senechal@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:sarah-eve.senechal@cnesst.gouv.qc.ca)  
Tél. : 418 266-4900, poste [REDACTED]  
Télec. : 418 528-7245

SES/pm

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 II** **RESTRICTIONS AU DROIT D'ACCÈS**

§ 4. — *Renseignements ayant des incidences sur  
l'administration de la justice et la sécurité publique*

**28.** Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible:

1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;

2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;

3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;

4° de mettre en péril la sécurité d'une personne;

5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet;

6° de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer l'observation de la loi;

7° de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec;

8° de favoriser l'évasion d'un détenu; ou

9° de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

Il en est de même pour un organisme public, que le gouvernement peut désigner par règlement conformément aux normes qui y sont prévues, à l'égard d'un renseignement que cet organisme a obtenu par son service de sécurité interne, dans le cadre d'une enquête faite par ce service et ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, susceptibles d'être commis ou commis au sein de l'organisme par ses membres, ceux de son conseil d'administration ou de son personnel ou par ceux de ses agents ou mandataires, lorsque sa divulgation serait susceptible d'avoir l'un des effets mentionnés aux paragraphes 1° à 9° du premier alinéa.

1982, c. 30, a. 28; 1990, c. 57, a. 7; 2006, c. 22, a. 14.

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 II** **RESTRICTIONS AU DROIT D'ACCÈS**

*§ 4. — Renseignements ayant des incidences sur  
l'administration de la justice et la sécurité publique*

**29.** Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

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.

# 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 janvier 2018 à 10:00                  | DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                   | Lieu de travail                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numéro d'employeur : <input type="text"/><br>Les Plats du Chef ULC<br>51, rue Kesmark<br>Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3J1<br><br>Représentant de l'employeur<br>Madame Brenda Murphy, Contrôleure adjointe | Numéro : <input type="text"/><br>Les plats du chef ULC<br>51, rue Kesmark<br>Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3J1 |

| Autres employeurs visés | Numéro                                                 |
|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| Excel Personnel inc.    | Monsieur Robert Zizian, Président <input type="text"/> |

| Inspecteurs                         | Numéro | Direction régionale |
|-------------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Yolanda Costa de Souza | 19485  | Montréal - 1        |
| Aussi présents : Janine Gingras     | 33053  | Montréal - 1        |

## Observations

### Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 6 décembre suite à une plainte concernant les risques à la santé psychologique (voir le rapport RAP1206197)

### Personne rencontrée

Madame Vicky Joazard, partenaire d'affaires RH, Plats du Chef

### Déroulement de l'intervention

Lors de cette intervention, je suis accompagnée de Mme Janine Gingras, inspectrice à la CNESST.

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

Nous rencontrons Mme Joazard et nous lui expliquons, le rôle de l'inspecteur en santé et sécurité du travail. Son rôle est d'assurer que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Il ne fait pas 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 du travail.

Par la suite, nous recueillons des informations sur la situation auprès de Mme Joazard afin de d'assurer que l'employeur met en place des moyens pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Également, nous recueillons des informations sur les mesures prises par l'employeur suite à la plainte reçu d'un travailleur concernant les risques à la santé psychologique d'un travailleur.

**Description des observations et des informations recueillies**

Mme Joazard, me confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1206197).

- [REDACTED]  
[REDACTED]. Elle nous informe également qu'à ce moment il n'y avait pas une personne responsable des ressources humaines située à l'usine.
- Mme Joazard nous informe qu'elle a pu recueillir, avant notre rencontre, les informations et le déroulement des rencontres de Mme A [REDACTED] auprès des responsables de l'entreprise.

Selon les informations reçues par Mme Joazard, on note les faits suivants qui se sont déroulés au courant du mois d'octobre à novembre 2017 :

- Mme A [REDACTED] a informé dès le début Mme B [REDACTED] des problèmes qu'elle vivait dans son milieu de travail de la part de [REDACTED]  
[REDACTED]
- Mme B [REDACTED] est la personne-ressource qui s'occupe [REDACTED]  
[REDACTED].
- Mme B [REDACTED] suite à ces informations reçues de Mme A [REDACTED], elle l'a référé à C [REDACTED].
- Mme A [REDACTED] a informé M. C [REDACTED] de la situation, par contre, elle n'a pas mentionné le nom des travailleurs dont elle se sentait harcelé. De cette façon, M. C [REDACTED] a donc pris l'initiative de faire un rappel sur la politique et procédures en matière de violence et de harcèlement en milieu de travail de l'entreprise à tous les employés [REDACTED]  
[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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

- Mme Joazard nous informe que cette action n'a pas eu d'impact, car Mme A rencontre à nouveau M. C pour lui mentionner le nom spécifique .
- Ainsi, M. C fait une rencontre avec les deux travailleurs et les faits qui ressortent sont qu'il y a conflits entre les deux personnes, plus particulièrement concernant des points de vue différents sur la culture et sur les valeurs de chacune. M. C leur dit donc de ne pas parler de ces sujets dans le milieu de travail.
- Mme Joazard nous informe qu'aucune rencontre n'a été documenté et qu'aucun suivi n'a été effectué par la suite auprès de Mme A .
- Mme Joazard nous informe également que les superviseurs ne sont pas formés convenablement pour intervenir auprès de situations de plaintes en harcèlement psychologique. Elle nous informe qu'une formation sera prévu prochainement afin de les orienter et leur fournir les outils nécessaires.

Suite aux informations reçues, Mme Joazard nous informe que les travailleurs sont informés lors de la formation d'accueil (présentation PowerPoint) qu'il existe une politique sur le respect en milieu de travail. Ci-joint l'information fournit aux travailleurs :



Par la suite, elle nous envoie par courriel, le manuel de l'employé. On y retrouve de l'information également sur le respect au travail. Ci-joint, les informations :

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

[Redacted text block containing multiple lines of greyed-out content, likely representing a form or report body.]

De plus, Mme Joazard nous montre la politique en matière de violence et d'harcèlement en milieu de travail de l'entreprise. Nous avons examiné la politique afin d'en évaluer le contenu et la fonctionnalité. Nous constatons que la politique est incomplète, car on constate une lacune identifiée :

- Il n'y a aucun processus formel pour informer l'agence de placement lorsque la plainte touche un travailleur en provenance d'une agence de placement. Il est à noter que cette entreprise fait affaire avec plusieurs agences de placements et Mme Joazard nous confirme qu'en moyenne il y a 160 employés d'agences qui travaillent pour les Plats du chef.
- De plus, en ce qui concerne la mise en application de la politique. On constate qu'aucun rapport d'enquête, tel que stipulé dans la politique n'a été mis en application. Nous demandons à l'employeur de prendre les mesures nécessaires face à la plainte déposée

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

par la travailleur en s'assurant de mettre en application les éléments et les étapes stipulés dans la politique.



Nous rappelons à l'employeur qu'il doit prendre les mesures nécessaires pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs, tel que : intervenir rapidement et privilégier une gradation des moyens pour gérer les différentes situations en fonction du degré de gravité; gérer les conflits avant qu'ils ne s'enveniment et favoriser la résolution de conflits avant le dépôt d'une plainte; prévoir des modes de résolution de conflits progressifs qui misent sur la recherche d'un consensus et impliquent la participation des parties : discussion, négociation, médiation.

Également, on constate dans la politique qu'il est stipulé que les superviseurs, les gestionnaires et les membres du comité en santé et sécurité sont disponibles comme ressource pour répondre aux demandes de plaintes des travailleurs. Par contre, selon les informations reçues et le fait qu'aucun rapport d'enquête ou de documentation n'a été élaboré pour répondre à la plainte de Mme A. Nous demandons à l'employeur de s'assurer de former les personnes responsables qui auront à répondre aux demandes de plaintes, tel que stipulé dans

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

la politique et procédure en matière de violence et de harcèlement en milieu de travail, émise le 30 mai 2017, par l'entreprise Les Plats du chef.

Il est à noter, que Mme Joazard nous envoie par courriel, en date du 16 janvier, suite à notre rencontre, les actions qu'elle s'engage en tant que représentante de l'employeur à mettre en pratique :

[REDACTED]

[REDACTED] Nous convenons qu'une rencontre aura lieu avec un représentant de l'agence de placement Excel Personnel Inc. **le lundi 29 janvier vers 10h30**. La rencontre aura lieu dans les bureaux de l'entreprise Les Plats du chef, situé au 51 rue Kesmark, Dollard-des-Ormeaux. Le but de la rencontre est de s'assurer que tous les acteurs sont impliqués dans cette situation et prendrons action afin de s'assurer en tant qu'employeur d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs.

**Conclusion**

Suite aux informations reçues et l'analyse de la politique contre le harcèlement et de son mécanisme de traitement des plaintes, on constate qu'il y a des lacunes qui peuvent nuire à l'identification, l'élimination et le contrôle des risques à la santé psychologique des travailleurs.

Des dérogations ont été émises. L'employeur doit s'assurer de donner suite aux dérogations émises lors de l'intervention dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la LSST. Il doit communiquer avec l'inspecteur s'il ne peut corriger, pour des motifs sérieux, les dérogations dans le délai convenu.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

Un suivi des dérogations seront effectués à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Yolanda Costa de Souza, CRIA, MAP

Inspectrice en santé et sécurité du travail

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

1, Complexe Desjardins, Tour Sud, 33<sup>e</sup> étage, Montréal, QC, H5B 1H1

Tél : [REDACTED]

Fax : 514-906-3158

Courriel : [yolanda.costadesouza@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:yolanda.costadesouza@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 24 janvier 2018 | RAP1209851        |

### 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 Plats du Chef ULC |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>L'employeur n'a pas pris les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, l'employeur n'a pas de processus formel pour informer l'agence de placement (lorsque la plainte touche un travailleur en provenance d'une agence de placement.) dans sa politique en matière d'harcèlement psychologique.                                                                                           | 2018-02-09                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(5)<br>L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, l'employeur n'a pas mis en application les étapes à suivre tel que stipulé dans sa politique en matière d'harcèlement, pour répondre à la plainte de harcèlement psychologique d'un travailleur d'agence de placement.                                                                                              | 2018-02-09                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(9)<br>L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, les personnes responsables (les gestionnaires, les superviseurs, les membres du comité en SST) pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour y répondre. | 2018-03-11                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de  
Montréal - 1  
Tour Sud, 31<sup>e</sup> étage  
1, Complexe Desjardins  
C. P. 3, succ. Place-Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1H1  
Télec. : 514 905-3999

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 29 janvier 2018 à 10:30                  | DPI4263362              | 8 février 2018  | RAP1211351        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                       | Lieu de travail                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>Les Plats du Chef ULC</p> <p>51, rue Kesmark</p> <p>Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3J1</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Brenda Murphy, Contrôleure adjointe</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Les plats du chef ULC</p> <p>51, rue Kesmark</p> <p>Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3J1</p> |

| Autres employeurs visés | Numéro                                                 |
|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| Excel Personnel inc.    | Monsieur Robert Zizian, Président <input type="text"/> |

| Inspecteurs                         | Numéro | Direction régionale |
|-------------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Yolanda Costa de Souza | 19485  | Montréal - 1        |
| Aussi présents : Janine Gingras     | 33053  | Montréal - 1        |

## Observations

### Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 10 janvier suite à une plainte concernant les risques à la santé psychologique (voir le rapport RAP1209851)

### Personnes rencontrées

Madame Vicky Joazard, partenaire d'affaires ressources humaines, Les Plats du Chef

Monsieur Patrick André Fleming, conseiller en ressources humaines et responsable SST, Excel Personnel Inc.

### Déroulement de l'intervention

Lors de cette visite, je suis accompagnée de Mme Janine Gingras, inspectrice à la CNESST.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 8 février 2018  | RAP1211351        |

Nous rencontrons les personnes ci-haut mentionnées dans les bureaux de l'entreprise Les Plats du Chef. Nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention auprès de Mme Joazard et nous expliquons à M. Fleming notre rôle d'inspectrice en SST et notre mandat lors d'une plainte concernant les risques à la santé psychologique.

Nous rappelons que le rôle de l'inspectrice en santé et sécurité du travail est d'assurer que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Elle ne fait pas 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 du travail.

Par la suite, nous échangeons sur des faits concernant la plainte de harcèlement dans le milieu du travail et des correctifs nécessaires qui seront pris par les deux employeurs, Les Plats du Chef et Excel Personnel Inc.

À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des personnes présentes et nous nous assurons que tous comprennent leur rôle et leurs responsabilités lors d'une plainte concernant les risques à la santé psychologique.

**Description des observations et des informations recueillies**

Mme Joazard et M. Fleming nous confirment avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1209851). Je rappelle qu'une copie de l'avis de correction doit être affichée dans des endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs afin d'assurer leur information.

Lors de notre visite, on recueille les informations suivantes :

- Mme Joazard nous informe qu'elle a débuté l'enquête de harcèlement en milieu de travail. Elle nous remet une copie de la rencontre effectuée en date du 19 janvier auprès de la plaignante. On constate qu'une prise en charge a été faite rapidement et les faits sont documentés. Un questionnaire a été utilisé comme outil pour effectuer la rencontre. Les questions sont pertinentes et permettent de recueillir des faits et d'informations nécessaires pour exercer une enquête suite une plainte de harcèlement dans le milieu de travail. De plus, Mme Joazard nous informe des prochaines étapes, tel que rencontrer les témoins et le dit accusé. Ce qui nous démontre que la dérogation # 2 est en cours.
- De plus, concernant la dérogation # 1, Mme Joazard m'envoie par courriel en date du 6 février, cet ajout dans la politique en matière de harcèlement psychologique concernant un processus formel pour informer les agences de placement :



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 8 février 2018  | RAP1211351        |

- Suite à cet ajout, je demande à Mme Joazard d'élaborer un peu plus cette section qui implique l'agence de placement dans le but qu'une plainte de harcèlement soit prise rapidement en charge par les deux employeurs impliqués. Ainsi, la dérogation # 1 est en cours.
- Quant à la dérogation # 3, le suivi sera effectué à l'échéance du délai.

Par la suite, nous discutons avec M. Fleming afin de voir les mesures qui ont été prises par l'agence de placement suite à la plainte de harcèlement psychologique de la travailleuse.

- Il nous mentionne qu'il est au courant de ce dossier seulement depuis janvier 2018 et qu'il ne traite pas les dossiers de harcèlement au travail. Il dit être surtout spécialisé dans les dossiers de réclamation des accidents de travail.
- M. Fleming nous informe qu'aucune action n'a été prise en ce qui concerne la plainte de harcèlement de la travailleuse.
- Il nous avise que l'agence n'a pas de politique en matière de harcèlement psychologique.
- Il nous dit qu'aucune information et formation est offerte aux travailleurs concernant les risques psychologiques en milieu de travail.
- M. Fleming nous confirme qu'il n'y a personne de formée ou responsable pour recevoir une plainte de harcèlement psychologique au sein de l'entreprise Excel Personnel Inc.

Nous expliquons à M. Fleming, que l'entreprise Excel Personnel Inc., étant un employeur, qui embauche des travailleurs, a donc la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs.

Ainsi, nous expliquons lors de la rencontre à M. Fleming, ce que nous attendons de la part de l'agence de placement. Des dérogations sont émises dans l'avis de correction et expliqués lors de la rencontre à M. Fleming.

### **Conclusion**

Suite aux observations et informations recueillies, 4 nouvelles dérogations ont été émises à l'agence de placement Excel Personnel Inc. Vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction pour les deux entreprises; Les Plats du Chef et Excel Personnel Inc.

Je rappelle, aux deux employeurs, qu'ils doivent apporter les correctifs exigés dans l'avis de

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 8 février 2018  | RAP1211351        |

correction dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la LSST. Dans le cas contraire, ils s'exposent 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.

Tel que convenu lors de notre rencontre du 29 janvier, un suivi des dérogations sera effectué le **mercredi 11 avril vers 10h30** dans les bureaux de l'entreprise Les Plats du Chef.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Yolanda Costa de Souza, CRIA, MAP  
Inspectrice en santé et sécurité du travail  
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  
1, Complexe Desjardins, Tour Sud, 33<sup>e</sup> étage, Montréal, QC, H5B 1H1  
Tél :   
Fax : 514-906-3158  
Courriel : [yolanda.costadesouza@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:yolanda.costadesouza@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 8 février 2018  | RAP1211351        |

### 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 |
|----------------------|--------|
| Excel Personnel inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 4  | LSST / 51(5)<br>L'employeur n'a pas pris les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, l'employeur n'a pas mis en place une politique en matière de harcèlement psychologique en milieu de travail.                                                                                                                                                   | 2018-04-06                       | Non<br>commencée |
| 5  | LSST / 51(9)<br>L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, il n'y a aucune personne au sein de l'entreprise pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail, car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils ait les habiletés et les connaissances requises. | 2018-04-06                       | Non<br>commencée |
| 6  | LSST / 51(5)<br>L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, aucune mesure n'a été prise de la part de l'employeur suite à la plainte de harcèlement psychologique de la travailleuse.                                                                                                                                      | 2018-04-06                       | Non<br>commencée |
| 7  | LSST / 51(9)<br>L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, les travailleurs ne sont pas informés de la procédure à suivre lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail.                                                                                               | 2018-04-06                       | Non<br>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](http://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).

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4263362              | 8 février 2018  | RAP1211351        |

### 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 Plats du Chef ULC |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Date<br>d'expiration<br>du délai | État     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>L'employeur n'a pas pris les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, l'employeur n'a pas de processus formel pour informer l'agence de placement (lorsque la plainte touche un travailleur en provenance d'une agence de placement.) dans sa politique en matière d'harcèlement psychologique.<br><br>- Observé le : 2018-01-10 (RAP1209851) - Délai expire le 2018-02-09                                                                                         | 2018-03-07                       | En cours |
| 2  | LSST / 51(5)<br>L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, l'employeur n'a pas mis en application les étapes à suivre tel que stipulé dans sa politique en matière d'harcèlement, pour répondre à la plainte de harcèlement psychologique d'un travailleur d'agence de placement.<br><br>- Observé le : 2018-01-10 (RAP1209851) - Délai expire le 2018-02-09                                                                                            | 2018-04-06                       | En cours |
| 3  | LSST / 51(9)<br>L'employeur ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé psychologique du travailleur. En effet, les personnes responsables (les gestionnaires, les superviseurs, les membres du comité en SST) pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils ait les habiletés et les connaissances requises pour y répondre.<br><br>- Observé le : 2018-01-10 (RAP1209851) - Délai expire le 2018-03-11 | 2018-03-11                       | -        |

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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de  
Montréal - 1  
Tour Sud, 31<sup>e</sup> étage  
1, Complexe Desjardins  
C. P. 3, succ. Place-Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1H1  
Télec. : 514 905-3999

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 19 février 2018 à 10:00                  | DPI4262546              | 2 mars 2018     | RAP1212778        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                                                | Lieu de travail                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal</p> <p>305, boulevard des Anciens-Combattants<br/>Sainte-Anne-de-Bellevue QC H9X 1Y9</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Chantal Toupin, Chef du service SST</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Hôpital Général du Lakeshore</p> <p>160, avenue Stillview, bureau 3324<br/>Pointe-Claire (Québec) H9R 2Y2</p> |

| Inspecteurs                      | Numéro | Direction régionale |
|----------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Julie Boucher, ing. | 10132  | 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 santé psychologique.

### Personnes contactées

M. Paul St-Amour, conseiller en prévention, CIUSSS de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal;  
Travailleur faisant une demande en matière de harcèlement psychologique ;

Mme A [REDACTED]

### Déroulement de l'intervention

Il est à noter que le travailleur ayant fait une demande en harcèlement psychologique sera identifié comme Travailleur X dans le présent rapport afin de respecter la confidentialité de sa demande.

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4262546              | 2 mars 2018     | RAP1212778        |

Je contacte le travailleur X au cours de la semaine du 29 janvier afin d'obtenir sa version des faits.

Je contacte M. St-Amour le 13 février et Mme A le 2 mars afin d'obtenir leurs versions des faits.

Le 13 février, M. St-Amour me transmet la Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail approuvée le 6 avril 2016 et la procédure reliée à la gestion des situations visées par la Politique et au traitement des plaintes pour harcèlement et violence.

**Description des observations et informations recueillies**

Le Travailleur X m'informe avoir déposé auprès des ressources humaines une plainte en vertu de la Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail en novembre 2017. Il aurait reçu le 18 décembre un avis de réception de la plainte. En date du 29 janvier, le travailleur n'aurait pas encore reçu une décision à savoir si sa plainte est recevable ou non.

M. St-Amour m'informe que ce long délai est attribuable au fait que [REDACTED]. Il y aurait eu une accumulation de plaintes faisant en sorte qu'elles n'auraient pas été traitées rapidement.

En consultant la politique et la procédure, je constate qu'il n'y a pas de délai établi pour l'étape de l'analyse préliminaire de la plainte afin d'établir sa recevabilité. Un délai de 15 jours est habituellement un délai acceptable pour cette étape du processus. Un délai trop long a un effet néfaste sur la situation signalée, sur le plaignant et la personne mise en cause, ce qui nuit à l'efficacité de la politique. Le Travailleur X m'informe que le long délai de traitement de sa plainte lui a occasionné du stress et a nui à sa santé psychologique.

**Une dérogation est émise** afin que l'employeur mette en place une mesure qui fait en sorte qu'un délai d'analyse de la recevabilité raisonnable soit respecté. Afin de régulariser la dérogation, l'employeur pourrait modifier la procédure reliée à la gestion des situations visées par la Politique et au traitement des plaintes pour harcèlement et violence afin d'y inclure un délai d'analyse de la recevabilité.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4262546              | 2 mars 2018     | RAP1212778        |

### 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.

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 de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Julie Boucher ing.

Inspectrice

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

1, complexe Desjardins, Tour Sud, 31<sup>e</sup> étage, case postale 3, succursale Place-Desjardins,  
Montréal, QC, H5B 1H1

Tél : [REDACTED]

Fax : 514-906-3420

Courriel : [julie.boucher@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:julie.boucher@cnesst.gouv.qc.ca)

**AVIS DE  
CORRECTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4262546              | 2 mars 2018     | RAP1212778        |

**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 de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques à la santé des travailleurs car il n'y a pas de délai établi pour l'analyse de la recevabilité d'une plainte en matière de harcèlement psychologique, ceci expose les plaignants et les personnes mises en cause à un stress qui pourrait nuire à leur santé psychologique. | 2018-04-05                       | Non<br>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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de  
Montréal - 3  
Tour Sud, 31<sup>e</sup> étage  
1, Complexe Desjardins  
C. P. 3, succ. Place-Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1H1  
Télec. : 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

# 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 février 2018 à 10:00                  | DPI4265951              | 12 mars 2018    | RAP1214704        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Lieu de travail                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <span style="background-color: #cccccc; display: inline-block; width: 100px; height: 20px;"></span></p> <p>Enseignes Transworld Cie</p> <p>9310, boulevard Parkway<br/>Anjou (Québec) H1J 1N7</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Guylaine Tremblay, Ressources humaines</p> | <p>Numéro : <span style="background-color: #cccccc; display: inline-block; width: 100px; height: 20px;"></span></p> <p>Enseignes Transworld Cie</p> <p>9310, boulevard Parkway<br/>Anjou (Québec) H1J 1N7</p> |

| Inspecteurs                                                                        | Numéro | Direction régionale |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
|  |        |                     |
| Rédigé par : Guylaine Carbonneau                                                   | 14048  | Montréal - 1        |
| Aussi présents : Daniel Leclerc                                                    | 52543  | Montréal - 1        |

## Observations

### Objet de l'intervention

Risque à la santé psychologique (intervention suite à une plainte concernant le harcèlement psychologique).

### Personnes rencontrées

Madame Guylaine Tremblay, directrice des ressources humaines

M. Nicolas Fizzano, directeur d'usine

M.

Cette intervention est effectuée en collaboration avec monsieur Daniel Leclerc, inspecteur à la

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265951              | 12 mars 2018    | RAP1214704        |

CNESST.

**Personne contactée**

Monsieur B

**Présentation du lieu de travail**

Il s'agit d'une entreprise se spécialisant dans la fabrication et l'installation d'enseignes. L'entreprise fait partie du secteur d'activité Industries manufacturières diverses. Il y a environ 85 travailleurs syndiqués œuvrant sur un quart de travail.

**Déroulement de l'intervention**

Cette intervention fait suite à la demande d'un travailleur pour harcèlement psychologique.

L'inspecteur de la CNESST s'assure que l'employeur met en place des 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.

**Description des observations et informations recueillies**

Préalablement à cette rencontre, nous avons rencontré monsieur C à deux reprises afin de recueillir sa version des faits.

Le 26 février 2018, nous rencontrons les personnes mentionnées plus haut. Au cours de cette rencontre, madame Tremblay nous remet une copie de la politique de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique.

De la politique reçue et des informations recueillies lors de cette rencontre, je retiens les éléments suivants :

- On retrouve dans la convention collective une petite section (articles 2.05 et 2.06)

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265951              | 12 mars 2018    | RAP1214704        |

concernant le harcèlement psychologique. Ces articles indiquent que tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique, que l'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et que les parties collaborent pour prévenir le harcèlement par la sensibilisation de l'information.

- On retrouve dans la convention collective la procédure de grief. Ainsi, un grief peut être déposé contre l'employeur si le travailleur dit subir du harcèlement psychologique.
- L'employeur me remet également ces documents :
  - Procédure de résolution des mécontentements pour les travailleurs de bureau qui ne sont pas syndiqués. Cette procédure indique la procédure à appliquer lors d'un conflit de travail. La notion de harcèlement psychologique n'est pas abordée.

**Documentations**

- Définitions de qu'est le harcèlement psychologique au travail tiré d'un document des normes du travail.
- Définitions du harcèlement psychologique et procédure à suivre en cas de harcèlement. Ce texte est tiré d'une documentation des normes du travail. La procédure à suivre n'est pas propre à l'entreprise.
- Document provenant des normes du travail : « Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail, guide pratique de l'employeur ».
- Document provenant de la CNESST : « Le harcèlement psychologique au travail, parlons-en ».
- La politique en matière de harcèlement psychologique n'est pas propre au milieu de travail. À l'exception de la section dans la convention collective, l'employeur me remet uniquement des exemples tirés des normes du travail.

**Circonstances**

- Monsieur C nous indique que la situation de harcèlement psychologique persiste [redacted]. Monsieur C nous informe qu'une première situation conflictuelle est survenue [redacted]. Ensuite, monsieur C nous mentionne que son employeur le surveille plusieurs fois par jour (plusieurs minutes à chaque fois) à son poste de travail.
- Monsieur C a déposé un grief le [redacted] afin que le harcèlement psychologique cesse à son égard provenant de certains collègues et de la part de l'employeur ([redacted]). Monsieur B m'indique que le dialogue est difficile entre l'employeur et le syndicat concernant cette

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265951              | 12 mars 2018    | RAP1214704        |

situation.

- Suite au dépôt du grief, aucune entente n'est encore survenue. Madame Tremblay m'indique que ce grief est présentement suspendu puisqu'ils sont en mode discussion afin d'en arriver en une entente. S'il n'y a aucune entente, il y aura une séance d'arbitrage. Monsieur B m'indique qu'une rencontre aura lieu le 13 mars pour discuter du dossier.

### **Politique en matière de harcèlement**

#### **Analyse de la politique et de sa mise en application**

Nous avons examiné la politique afin d'en évaluer le contenu et la fonctionnalité. Nous constatons que la politique est incomplète.

Les lacunes identifiées et qui devront être modifiées :

Les documents fournis par l'employeur concernant le harcèlement psychologique sont des exemples (canévas) provenant des normes du travailleur à l'exception de la section dans la convention collective. Cette section est incomplète puisqu'elle indique seulement que le salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique, que l'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et que les parties collaborent pour prévenir le harcèlement par la sensibilisation de l'information.

**Ainsi, l'employeur doit élaborer une politique qui est propre à son établissement.** La procédure doit contenir, entre autres, les éléments suivants :

- Objectifs de la politique
- Engagement de l'employeur
- Champ d'application
- Définition
- Rôles et responsabilités
- Procédure pour informer l'employeur
- Principes directeurs des interventions de l'employeur
- Nature des interventions (L'employeur aura à déterminer si, de façon générale, il recourt à des ressources internes ou externes pour réaliser des enquêtes ou pour conduire une



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265951              | 12 mars 2018    | RAP1214704        |

médiation.)

- Mesures à prendre pour corriger la situation
- Évaluation et révision

Afin d'orienter l'employeur à modifier ces lacunes identifiées dans l'analyse de la politique en matière de harcèlement, j'envoie par courriel à madame Tremblay le document *Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail*.

### Mise en application de la politique

La procédure de grief est présentement en cours. L'employeur et le représentant syndical, monsieur A [REDACTED], m'indiquent qu'ils essaient d'en arriver à une entente. S'il n'y a aucune entente, une séance d'arbitrage aura lieu. La rencontre pour discuter et tenter de régler le grief de monsieur C [REDACTED] concernant le harcèlement psychologique est planifiée le 13 mars 2018.

Nous rappelons que 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.

Également, nous rappelons à l'employeur qu'il doit :

- Intervenir rapidement et privilégier une gradation des moyens pour gérer les différentes situations en fonction du degré de gravité;
- Gérer les conflits avant qu'ils ne s'enveniment et favoriser la résolution de conflits avant le dépôt d'une plainte;
- Prévoir des modes de résolution de conflits progressifs qui misent sur la recherche d'un consensus et impliquent la participation des parties: discussion, négociation, médiation.

### Conclusion

L'examen de la politique contre le harcèlement psychologique et de son mécanisme de traitement des plaintes a permis d'identifier des lacunes qui peuvent nuire à sa capacité d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé reliée au harcèlement psychologique.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265951              | 12 mars 2018    | RAP1214704        |

Ces lacunes sont identifiées dans le présent rapport. Ainsi, une dérogation est émise. L'employeur doit modifier ces lacunes, car celles-ci ont un impact sur la fonctionnalité et l'efficacité de la politique, causant ainsi un risque à la santé psychologique des travailleurs.

L'employeur doit s'assurer de dossier suite à la dérogation émise lors de l'intervention dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la LSST. Il doit communiquer avec l'inspecteur s'il ne peut corriger, pour des motifs sérieux, une dérogation dans le délai convenu.

Un suivi de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Guyline Carbonneau

Inspectrice

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

Tél : [REDACTED]

Fax : 514-906-3158

Courriel : [guyline.carbonneau@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:guyline.carbonneau@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265951              | 12 mars 2018    | RAP1214704        |

### 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 |
|--------------------------|--------|
| Enseignes Transworld Cie |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | <p>LSST / 51(5)</p> <p>L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé du travailleur. Il doit notamment utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé psychologique du travailleur.</p> <p>En effet, l'employeur doit élaborer une politique en matière de harcèlement psychologique qui est propre à son établissement.</p> | 2018-06-06                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de  
Montréal - 1  
Tour Sud, 31<sup>e</sup> étage  
1, Complexe Desjardins  
C. P. 3, succ. Place-Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1H1  
Télec. : 514 905-3999

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 7 mai 2018 à 13:00                       | DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                   | Lieu de travail                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>Municipalité de Saint-Ambroise</p> <p>330, rue Gagnon</p> <p>Saint-Ambroise (Québec) G7P 2P9</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Madame Monique Gagnon, Mairesse</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Municipalité de Saint-Ambroise</p> <p>330, rue Gagnon</p> <p>Saint-Ambroise (Québec) G7P 2P9</p> |

| Inspecteurs                       | Numéro | Direction régionale     |
|-----------------------------------|--------|-------------------------|
| Rédigé par : Carolynne Savard     | 79018  | Saguenay-Lac-Saint-Jean |
| Aussi présents : Charles Bergeron | 10015  | Saguenay-Lac-Saint-Jean |

## 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 santé psychologique.

### Personnes rencontrées

Mme Monique Gagnon, mairesse;  
M. Michel Perreault, directeur général.

### Personne contactée

M. Dominic Dufour, conseiller en affaires municipales, ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT).

## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

### **Présentation du lieu de travail**

La Municipalité de St-Ambroise œuvre dans le secteur d'activité (11) – Administration publique. Elle emploie environ 7 travailleurs syndiqués. Un conseil municipal est en place et est formé de 6 conseillers et une mairesse.

Étant donné que l'activité principale de cet établissement est comprise dans la description de l'annexe 1 du Règlement sur le programme de prévention, l'employeur est tenu de mettre en application un programme de prévention propre à son établissement, conformément à l'article 58 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

### **Déroulement de l'intervention**

Je suis accompagnée de M. Charles Bergeron, inspecteur. Je rencontre Mme Gagnon et M. Perreault et j'explique le but de notre intervention concernant la santé psychologique au travail. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et nous rencontrons séparément les 2 parties. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

### **Description des observations et informations recueillies**

Les personnes présentes sont avisées que certains éléments de nature sensible ou permettant d'identifier des individus ne seront pas détaillés dans ce rapport.

### **Rôle de l'inspecteur**

L'inspecteur de la CNESST s'assure que l'employeur met en place des 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.

### **Identification des risques à la santé psychologique**

Afin d'évaluer si des mesures correctives sont nécessaires, nous avons pris connaissance de la politique contre le harcèlement. Elle est datée de la résolution du 19 février 2018 et porte le numéro 2018-02-095. Nous avons lu les témoignages du plaignant. Nous avons interrogé les parties sur la validité des faits et nous avons lu les procès-verbaux de la municipalité.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

L'employeur n'a pas d'autres documents en lien avec le règlement des conflits selon le directeur général. Nous avons également consulté :

- « Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail » des Normes du travail;
- « Guide d'accueil et de référence pour les élus municipaux » du gouvernement du Québec;
- <http://www.cmq.gouv.qc.ca/services-domaines-intervention/ethique-deontologie-municipales/> de la Commission municipale du Québec;
- « Code d'éthique et de déontologie des élus municipaux » de la Municipalité de St-Ambroise;
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), article 51, les obligations de l'employeur.

Enfin, nous avons pu constater la présence de différents risques à la santé psychologique qui ne sont pas pris en charge par l'employeur dans votre établissement. En voici le détail :

La situation conflictuelle débute avec la venue du nouveau conseil municipal en novembre 2017 (employeur). La situation vise particulièrement le comportement de [REDACTED] envers [REDACTED]. Ces personnes tentent par la répétition de gestes hostiles, tels des propos injurieux, vexants, diffamatoires, ne respectent pas les décisions prises ou les hiérarchies établies, demandes répétées de divers documents pour surcharger les employés tantôt seuls et/ou en bloc, de porter atteinte à l'intégrité, la dignité et la compétence de ceux-ci.

À la vue de ces comportements, l'employeur a adopté le code de conduite de la municipalité, la politique contre le harcèlement. Pour chacun de ces documents, le conseil et les administrateurs ont reçu de la formation. Malgré cela, les comportements inappropriés perdurent. Pourtant ces formations visaient à identifier les comportements non désirables et à expliquer la hiérarchie à suivre. Les formations ont été transmises par un représentant du MAMOT et d'un avocat. Les comportements énoncés ci-haut ont continué après l'adoption de ces documents malgré qu'ils soient inscrits dans :

### Politique contre le harcèlement

[REDACTED]

[REDACTED]

[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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

■ [REDACTED]  
■ [REDACTED]  
■ [REDACTED]  
■ [REDACTED]  
■ [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

L'on peut comprendre que dans cette politique, il était mentionné que suite au signalement, un comité interne était formé afin d'établir la résolution du harcèlement. En deuxième lieu, s'il était décidé qu'il y avait enquête, ce serait par une personne externe. Je peux croire que pour une personne qui désire faire un signalement envers son employeur ce processus est contraignant et peut décourager certaines personnes par peur de représailles. L'employeur a donc demandé à un avocat de refaire cette politique afin de préciser et d'éclaircir les démarches. Lors de notre rencontre avec les parties, la politique n'est toujours pas adoptée par le conseil qui ne s'entend pas.

Toutefois, nous notons encore des zones grises, qui peuvent mener à de l'interprétation et ainsi discréditer la politique et sa démarche. Notez que nos commentaires sont basés sur le document « Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail » des Normes du travail, que vous pouvez consulter.

❖ [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Toutefois, après vérification auprès du conseiller aux affaires municipales, il existe le code d'éthique des élus et le mécanisme prévu par la Commission municipale du Québec, où il est possible de porter plainte. De même, la Sûreté du Québec a un programme de lutte contre l'intimidation envers les élus. Nous pensons que dans un cas comme dans l'autre, l'employeur a avantage à clarifier les personnes visées par cette politique;

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

- ❖ 4.1 Définitions : la notion de harcèlement doit être plus large et inclure le harcèlement sexuel et les motifs contenus dans la Charte des droits et libertés art. 10;
- ❖ 5.1 Responsabilité : les rôles de l'employeur, du conseil municipal, de la mairesse, du gestionnaire, pour la personne responsable de l'application de la politique, pour les employés, pour les syndicats, ne sont pas définis;
- ❖ 6.1 Le dépôt et le traitement d'une plainte : la personne qui désire porter plainte doit être en mesure de le faire auprès **d'une** personne qui est crédible et joignable aux yeux du personnel. L'appellation « cabinet de la mairesse » ne désigne personne. La façon de le faire doit être simple afin de ne pas décourager les victimes, mais également doit préciser le sérieux de la démarche. Le document de plainte officiel est aidant, mais ne doit pas limiter le plaignant. Nous insistons également qu'il n'y a pas de délai à appliquer, car selon la LSST à l'article 51, l'employeur a l'obligation de protéger la santé et la sécurité des travailleurs en tout temps. Toutefois, il est important qu'il y ait un délai de prise en charge de la plainte qui doit être court (+ ou – 15 jours);
- ❖ 6.3 Médiation : nous comprenons que la médiation peut être faite à l'interne et/ou à l'externe. Toutefois, je me pose la question sur la réalisation d'une demande d'un médiateur du ministère du Travail dans ce type de dossier et le délai dans lequel la demande sera acceptée. De plus, ce type de dossier doit procéder rapidement, car un conflit peut dégénérer rapidement en harcèlement et/ou en violence;
- ❖ 6.4 Enquête : l'enquête sera effectuée par une personne indépendante désignée à la présente politique. Nous ne savons pas qui sera cette personne;
- ❖ 6.7 Recours : si vous nommez les recours, nommez-les tous, ex. : Normes du travail, CMQ, etc.;
- ❖ 6.8 Résultats de l'enquête : la partie plaignant ● doit connaître le résultat de l'enquête et si des actions seront prises, mais sans connaître la nature des actions;
- ❖ Finalement, l'employeur a avantage à utiliser la même sémantique dans tout le document, et ce, selon les fonctions réelles des personnes.

Nous demandons donc que l'employeur modifie la politique contre le harcèlement. **Une dérogation est émise.**

Finalement, malgré les modifications à apporter à la politique contre le harcèlement, l'employeur n'a pas pris les moyens pour faire cesser les comportements risqués qui nuisent à la santé psychologique. Actuellement, des personnes sont fragilisées et risquent la lésion psychologique, l'arrêt de travail. L'employeur n'a pas appliqué sa propre politique contre le harcèlement et a passé outre de donner la formation et n'a pas rencontré les parties en cause

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

pour faire cesser ces comportements. Nous demandons que l'employeur prenne les moyens nécessaires pour faire cesser les comportements à risques, dont l'application de la procédure contre le harcèlement. **Une dérogation 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 psychologique des personnes permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers.

Puisque l'employeur fait partie d'un groupe prioritaire selon la loi, il doit identifier les risques, les mesures correctives et les moyens de contrôle quant à la santé psychologique. Lors de notre prochaine rencontre, nous vérifierons cet aspect de votre programme de prévention.

### Mécanismes et références disponibles :

J'invite l'employeur à consulter le guide « Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail » des Normes du 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.

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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

 **Carolynne Savard**  
**Inspectrice – chef d'équipe**  
Direction régionale Saguenay—Lac-St-Jean  
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  
418 679-5463, poste [redacted] ou 1 800 668-6820  
Cellulaire : [redacted]  
Télécopieur : 418 679-7329  
Courriel : [carolynne.savard@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:carolynne.savard@cnesst.gouv.qc.ca)  
[cnesst.gouv.qc.ca](http://cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4270291              | 14 mai 2018     | RAP1222140        |

### 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 |
|--------------------------------|--------|
| Municipalité de Saint-Ambroise |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>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 la procédure contre le harcèlement n'est pas claire notamment il manque des moyens de contrôle et les rôles ne sont pas identifiés, ce qui peut occasionner un risque de lésion psychologique alors qu'un conflit n'est pas réglé et que les parties n'utilise pas la procédure contre le harcèlement pour faire cesser la situation. | 2018-06-06                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 58<br>L'employeur faisant partie d'une catégorie identifiée à cette fin soit , Administration publique, n'applique pas son programme de prévention en lien avec la santé psychologique. Effectivement, il n'a pas appliqué sa procédure contre le harcèlement alors que des situation à risques de harcèlement sont identifiées et en cours.                                                                                                                                                                                       | 2018-06-06                       | Non<br>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](http://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                                                                                                                                                        | <a href="http://cnesst.gouv.qc.ca/sst">cnesst.gouv.qc.ca/sst</a>                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direction régionale du Saguenay-<br>Lac-Saint-Jean<br>Place-du-Fjord<br>901, boulevard Talbot<br>Case postale 5400<br>Chicoutimi (Québec) G7H 6P8<br>Téléc. : 418 696-9957 | Direction régionale du Saguenay-<br>Lac-Saint-Jean<br>Complexe du parc, 6e étage<br>1209, boul. du Sacré-Coeur<br>C. P. 47, succ. Bureau-chef<br>Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8<br>Téléc. : 418 679-5931 |

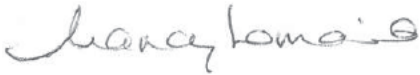
Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808



# 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 mai 2018 à 13:30                      | DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                              | Lieu de travail                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>CISST de l'Outaouais</p> <p>92, boul. Saint-Raymond, bureau 403-4<br/>Gatineau (Québec) J8Y 1S7</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Danielle Doran, Chef de Service SST</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Ctre services à la communauté(Gappe)</p> <p>777, boulevard de la Gappe<br/>Gatineau (Québec) J8T 8R2</p> |

| Inspecteurs                                                                        | Numéro | Direction régionale |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
|  |        |                     |
| Rédigé par : Nancy Lemoine                                                         | 52003  | Outaouais           |

## Observations

### Objet de l'intervention

Vérifier les circonstances entourant deux événements accidentels violents impliquant les travailleurs de l'application des mesures et de l'accueil suite à des appels des travailleurs de ce service.

Suivi des interventions précédentes visant à vérifier les correctifs mis en place concernant l'aménagement des lieux.

### Personnes rencontrées

M. , CSN



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

Mme Julie Bonneville, directrice des services multidisciplinaires

Mme Louise Desrosiers, agente de prévention

Mme B [REDACTED], CSN

Mme Marie-Josée Lachance, agente de relations humaines

Mme Suzie Lévesque, éducatrice

M. Stéphane Pleau, directeur des services techniques

Mme C [REDACTED], APTS

M. Thomas Rossignol, coordonnateur des mesures d'urgence

M. Frédéric St-Martin, chef de service Application des mesures

M. D [REDACTED], APTS

M. Martin Vachon, directeur Programme Jeunesse

**Déroulement de l'intervention**

Je rencontre les personnes ci-haut et nous discutons des événements survenus. Nous faisons également un retour sur les mesures prises depuis la précédente intervention. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties concernant les dérogations émises.

**Description des observations et des informations recueillies**

Le rapport de l'intervention précédente a été acheminé, par courriel, à Mme Louise Desrosiers le 18 décembre 2017 (réf. : RAP1206923).

**Événement du 4 mai 2018****Description**

Vers 13h00, une intervenante rencontre E [REDACTED] afin de faire le suivi d'une situation survenue la veille ayant nécessité l'intervention de l'urgence sociale. Cette rencontre a lieu au 3<sup>e</sup> étage de l'établissement dans une salle non sécurisée. Au cours de la rencontre, E [REDACTED] se met en colère et lance des propos menaçants envers F [REDACTED]. Devant ce discours, l'intervenante décide de [REDACTED]. Celle-ci crie et injure l'intervenante puis quitte les lieux. G [REDACTED] est avisé de la situation de retrait, possiblement par E [REDACTED], dans l'après-midi.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

G [REDACTED], arrive sur les lieux vers 15h30 accompagné [REDACTED]. En colère, il demande à rencontrer l'intervenante au dossier. Le préposé à l'accueil l'informe qu'il ne peut joindre la travailleuse. Malgré ce fait, G [REDACTED] se montre intimidant et injure le personnel de l'accueil. Il lance la carte d'affaire de l'intervenante au visage du préposé. [REDACTED] empruntent l'ascenseur pour se rendre au 2<sup>e</sup> étage. Le préposé de l'accueil appuie sur le bouton panique [REDACTED].

Pendant ce temps, les [REDACTED] croisent une travailleuse du 2<sup>e</sup> étage et réitèrent leur demande de rencontrer l'intervenante au dossier car il veut savoir où est F [REDACTED]. N'appartenant pas à la même équipe de travail, cette travailleuse leur mentionne qu'elle va vérifier si elle est présente sur les lieux. Elle montre au 3<sup>e</sup> étage mais les [REDACTED] attendent dans la cage d'escalier. Elle les informe que l'intervenante n'est pas sur les lieux et leur demande de retourner à l'accueil.

[REDACTED] remontent plutôt au 3<sup>e</sup> étage où ils crient et cognent avec insistance dans la porte. Une intervenante ouvre pour parler [REDACTED] alors qu'une autre travailleuse contacte le 911. Après avoir vérifié, l'intervenante confirme [REDACTED] que l'intervenante responsable de son dossier est absente. Elle réussit à calmer G [REDACTED] et lui demande de quitter les lieux.

[REDACTED]  
[REDACTED].

**Causes de l'événement**

- ✓ Une salle de rencontre non sécurisée du 3<sup>e</sup> étage a été utilisée pour une rencontre avec une cliente à risque. G [REDACTED] s'est ensuite rendu sur le même lieu pour tenter de trouver l'intervenante au dossier.
- ✓ La consigne de sécurité à l'effet de ne pas rencontrer d'usager à risque à l'étage n'a pas été respectée alors que cette consigne a fait l'objet de note de service et de courriel de la Direction entre décembre 2016 et avril 2017.
- ✓ Devant le comportement agressif G [REDACTED], [REDACTED] a utilisé le bouton de panique [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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

- ✓ Un bouton de panique est toujours présent [REDACTED] alors que les consignes de sécurité prévoient que le préposé doit [REDACTED].

Mesures prises par l'employeur

Suite à l'événement, une rencontre d'équipe a été faite le 7 mai pour discuter de l'événement. Un rappel des consignes de sécurité a été fait à l'équipe, à savoir qu'aucune rencontre avec des usagers [REDACTED] ne doit avoir lieu au 3e étage.

Une rencontre de débriefing supplémentaire, pour les intervenantes qui ont vécu la situation, a été organisée le mardi 8 mai.

Dans les jours qui ont suivi l'événement du 4 mai, un rappel a été fait concernant les mesures d'urgence. [REDACTED]

Des actions ont été prises afin que l'accès au 2e étage soit également contrôlé par [REDACTED]

**Événement du 10 mai 2018**Description

Vers 10h00, [REDACTED] est rencontrée par une intervenante de l'application des mesures, accompagnée d'une réviseure, dans le cadre d'une table de révision. [REDACTED], il est déterminé que la rencontre peut avoir lieu dans une salle de rencontre non sécurisée du 3<sup>e</sup> étage de l'établissement.

À l'annonce de la prolongation de la mesure, [REDACTED] se désorganise. Elle crie, menace et lance des objets. Elle renverse les chaises et pousse la table de rencontre derrière laquelle se trouve l'intervenante, cette dernière se retrouvant coincée entre le mur et la table. D'autres travailleurs sur l'étage entendent les cris [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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

Les policiers arrivent rapidement sur les lieux et appréhendent [REDACTED] qui est toujours en désorganisation.

**Causes de l'événement**

- ✓ L'intervenante jeunesse et la réviseure ont informé [REDACTED] d'une prolongation de mesures en protection alors qu'elles étaient dans un milieu non sécurisé, soit une salle de rencontre au 3e étage.
- ✓ La consigne de sécurité à l'effet de ne pas rencontrer d'utilisateur à risque à l'étage n'a pas été respectée alors que cette consigne a fait l'objet de note de service et de courriel de la Direction entre décembre 2016 et avril 2017.

**Mesures prises par l'employeur**

Une rencontre d'équipe a eu lieu le jour même et une rencontre de débriefing supplémentaire, pour les intervenantes qui ont vécu la situation, a été offerte pour le 11 mai.

Lors de la rencontre d'équipe, le gestionnaire a, de nouveau, fait un rappel des consignes de sécurité à savoir qu'aucune rencontre avec des usagers [REDACTED] ne doit avoir lieu au 3e étage.

**Suivi sur le plan d'action déposé**

Concernant la sécurisation de l'accueil et la création d'une salle de rencontre sécurisée, des modifications ont été apportées au plan déposé en décembre dernier car il y avait un problème d'espace pour arriver à placer une salle de rencontre sécurisée comportant deux sorties. Selon M. Pleau, directeur des services techniques, l'ensemble des travaux sera complété en novembre 2018. L'équipe a été rencontrée afin qu'elle apporte ses commentaires sur les plans.

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

Concernant l'accès aux étages et la circulation dans le bâtiment, à compter du 1<sup>er</sup> juin, l'utilisation de l'ascenseur nécessitera [REDACTED]. Je reçois confirmation écrite, en date du 1<sup>er</sup> juin, que [REDACTED]. Désormais, personne ne peut monter sur les étages sans être accompagné par un travailleur.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Concernant les mesures d'urgence, les préposés de l'accueil suivent une formation sur les mesures d'urgence le jour même de mon intervention afin d'uniformiser les pratiques. Selon les informations recueillies, il appert que ce ne sont pas les travailleurs de tous les services qui connaissent les mesures d'urgence de l'établissement, compte tenu, entre autres, des mouvements de personnel entre les points de service du CISSSO. De ce fait, un rappel devra être fait à l'ensemble des travailleurs de l'établissement (réf. : **dérogation 3**).

Les touches F2 (5555) ont été vérifiées dans tous les bureaux du 3<sup>e</sup> étage. La vérification des touches F2 du 2<sup>e</sup> étage se fera d'ici le 31 mai. Je reçois confirmation écrite, en date du 1<sup>er</sup> juin, que toutes les vérifications sont complétées.

Concernant les pratiques sécuritaires, M. Vachon indique que le manuel sur les pratiques sécuritaires sera de nouveau distribué aux travailleurs. Un point statutaire concernant la sécurité de l'intervention est déjà présent dans les ordres du jour des réunions d'équipe.

Lors d'une discussion téléphonique avec M. Vachon, celui-ci m'informe qu'il a tenu une rencontre de gestion lors de laquelle il a demandé à ses chefs de service de revoir le manuel des pratiques sécuritaires avec leur personnel. [REDACTED] ayant soulevé la problématique (accueil reçu par les autres travailleurs) que vivait les intervenants lors de leurs déplacements vers des points de service pour occuper des salles de rencontre sécurisées, il a également abordé ce point avec les gestionnaires afin qu'ils en discutent avec leur équipe respective.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

M. St-Martin a fait des rappels dans son équipe de travail concernant les rencontres avec la clientèle. Alors qu'il était question « d'usager à risque » dans l'évaluation d'une rencontre possible au 3<sup>e</sup> étage et aux vues des deux récents événements violents, la mesure de sécurité est désormais à l'effet qu'aucune rencontre avec la clientèle de la protection de la jeunesse ne doit avoir lieu au 3<sup>e</sup> étage. Cette mesure temporaire est valable tant que la salle de rencontre sécurisée n'est pas construite au rez-de-chaussée de l'établissement.

**Conclusion**

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

Une nouvelle dérogation est constatée et est inscrite 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 de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Nancy Lemoine, inspectrice

819-778-8600 poste [REDACTED]

Nancy.lemoine@cnesst.gouv.qc.ca

**AVIS DE  
CORRECTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4243769              | 1 juin 2018     | RAP1223396        |

**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 l'Outaouais |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 3  | LSST / 51(9)<br>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'ensemble des travailleurs n'est pas informé adéquatement sur le fonctionnement des mesures d'urgence, ce qui peut occasionner des blessures à un travailleur advenant un manque lors d'un appel à l'aide. | 2018-07-01                       | Non<br>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

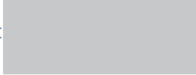
[cnesst.gouv.qc.ca/sst](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

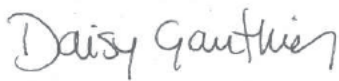
Direction régionale de l'Outaouais  
15, rue Gamelin  
Case postale 1454  
Gatineau (Québec) J8X 3Y3  
Téléc. : 819 778-8698

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 3 juillet 2018 à 10:00                   | DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                                                          | Lieu de travail                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numéro d'employeur : <br>Five Star Telecom inc.<br>800, rue Principale, bureau 202<br>Granby (Québec) J2G 2Y8<br>Représentant de l'employeur<br>Monsieur Frédérick Lavoie, Président | Numéro : <br>Télécommunication Cinq-Etoiles<br>800, rue Principale, bureau 202<br>Granby (Québec) J2G 2Y8 |

| Inspecteurs                                                                                                       | Numéro | Direction régionale |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| <br>Rédigé par : Daisy Gauthier | 32180  | Yamaska             |

## 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 à la santé psychologique.

### Personnes rencontrées

Monsieur Jessie Royer, directeur  
 Monsieur A 

### Personnes contactées

Les personnes plaignantes

## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |

### **Présentation du lieu de travail**

L'entreprise Télécommunication Cinq-Étoiles œuvre dans le secteur d'activité (21) - Autres services commerciaux et personnels et est un centre d'appel. Elle emploie environ 40 travailleurs non syndiqués répartis sur 2 quarts de travail.

### **Déroulement de l'intervention**

Cette intervention fait suite à la demande de [REDACTED] travailleurs pour harcèlement psychologique.

Des conversations téléphoniques ont eu lieu avec les plaignants avant l'intervention afin de documenter le risque. Les travailleurs font état de conduites vexatoires à leur endroit et mettent en cause le même collègue. Étant donné que les informations recueillies comportent des éléments sensibles, elles ne seront pas divulguées au présent rapport d'intervention.

Je rencontre MM. Royer et A [REDACTED] et leur explique le but de mon intervention. Je recueille notamment des informations générales sur l'entreprise et la gestion des risques à la santé psychologique. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif et nous convenons des délais afin de régulariser les dérogations.

### **Description des informations recueillies**

#### **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 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.

J'explique aux représentants de l'employeur que le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes sur le harcèlement psychologique ainsi que la gestion des conflits. Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prévention du harcèlement psychologique au travail et des lésions qui en découlent.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |

### 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. »

### Organisation en santé et sécurité au travail (SST) :

- Il y a des secouristes en milieu de travail ayant une formation valide.
- Il y a une trousse de premiers soins.
- De la formation est donnée aux nouveaux travailleurs par jumelage à l'aide d'un guide des bonnes pratiques en SST.
- L'employeur ne dispose pas d'un processus d'enquête des accidents de travail à survenir à ses travailleurs. **La dérogation 1 est émise.**
- Il n'y a pas de comité en SST.
- Les travailleurs sont invités à informer l'employeur de toute problématique en SST.

### Risques à la santé psychologique :

Les représentants de l'employeur m'informent notamment que :

- Ils ont été avisés verbalement par [REDACTED] travailleurs de conduites vexatoires à leur endroit par le même collègue.
- La personne visée par les plaintes a été rencontrée lui indiquant de cesser immédiatement son comportement [REDACTED].
- L'employeur n'a pas été informé de nouvelles conduites vexatoires depuis les mesures susmentionnées mises en place.
- Après cette situation, l'employeur a rempli et affiché une déclaration d'engagement de l'employeur (disponible sur le site Internet de la CNESST) visant à informer les travailleurs qu'aucun comportement irrespectueux ne sera toléré en milieu de travail.
- En cas de problème, tout employé qui croit être la cible de gestes ou de comportements inappropriés ou malveillants doit s'adresser au responsable des ressources humaines ou au directeur.
- L'entreprise n'a pas de politique en matière de harcèlement psychologique.
- Aucun mécanisme de traitement des plaintes n'est prévu.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |

- Aucune information et formation n'est offerte aux travailleurs concernant les risques psychologiques en milieu de travail.
- Il n'y a personne de formé pour recevoir une plainte de harcèlement psychologique au sein de l'entreprise.

Compte tenu des informations recueillies, je conclus que la déclaration d'engagement de l'employeur ne constitue pas un moyen efficace et fonctionnel pour identifier, contrôler et éliminer les risques que présentent les conflits et le harcèlement psychologique à la santé psychologique des travailleurs.

**La dérogation 2 est émise** afin que l'employeur mette en place les moyens adéquats permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et les situations de harcèlement qui présentent un risque à la santé des travailleurs. Ce moyen prend habituellement la forme d'une politique en matière de harcèlement psychologique, des mécanismes de traitement des plaintes et de gestion des conflits.

Afin de soutenir l'employeur dans ses démarches, je lui remets deux documents publiés par la CNESST (Normes du travail) :

- ❖ Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail ;
- ❖ Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail - Guide pratique de l'employeur.

Le personnel devra être informé des moyens permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et les situations de harcèlement qui présentent des risques à la santé des travailleurs. **La dérogation 3 est émise.** De plus, les acteurs identifiés dans la politique qui recevront et traiteront les plaintes sur le harcèlement psychologique devront être formés à cet effet. **La dérogation 4 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 des mesures de contrôle concernant les risques à la santé psychologique telles que la diffusion périodique, l'évaluation et la mise à jour des moyens adéquats permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations de conflit et de

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |

harcèlement. Il est recommandé qu'une révision d'une politique en matière de harcèlement psychologique devrait au moins être faite tous les deux ans afin de répondre aux besoins du milieu. **La dérogation 5 est émise.**

***Il est à noter que l'employeur ne doit pas se limiter à corriger les éléments soulevés par l'inspectrice puisque seulement les sujets mentionnés dans ce rapport ont été vérifiés. Ainsi, il n'est pas sous-entendu que les aspects qui n'apparaissent pas au présent rapport sont conformes aux Lois, Règlements et normes en vigueur.***

### Mécanismes et références disponibles :

L'employeur peut consulter :

- Le site internet de la CNESST ([www.cnesst.qc.ca](http://www.cnesst.qc.ca)) ;
- Le centre de documentation de la CNESST ;
- Le site internet de l'IRSST ([www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.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.

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.

**À noter que ce rapport d'intervention ne doit pas être affiché à la vue des travailleurs.**

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Daisy Gauthier  
Inspectrice CNESST

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](http://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

daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca  
Téléphone : 450-771-3900  
Télécopieur : 450-771-6895

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |

### 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 |
|------------------------|--------|
| Five Star Telecom inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Date d'expiration du délai | État          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>Enquête suite à un accident de travail<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas un processus d'enquête d'accidents de travail survenant aux travailleurs à l'occasion ou par le fait de leur travail. Il y a un risque de reproduction de l'événement accidentel pouvant occasionner des blessures aux travailleurs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2018-07-14                 | Non commencée |
| 2  | LSST / 51(5)<br>Harcèlement psychologique<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas de moyens d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2018-08-03                 | Non commencée |
| 3  | LSST / 51(9)<br>Information harcèlement psychologique<br>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. | 2018-08-17                 | 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](http://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).

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273772              | 12 juillet 2018 | RAP1228633        |

### 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 |
|------------------------|--------|
| Five Star Telecom inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 4  | LSST / 51(9)<br>Formation harcèlement psychologique<br>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 n'y a aucune personne au sein de l'entreprise formée pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail, car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. | 2018-09-07                       | Non<br>commencée |
| 5  | LSST / 51(5)<br>Permanence des correctifs<br>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 moyens de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne notamment les moyens à la santé psychologique ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2018-09-16                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Yamaska  
2710, rue Bachand  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6  
Télec. : 450 771-6895

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 27 juin 2018 à 9:30                      | DPI4265400              | 14 août 2018    | RAP1229967        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                             | Lieu de travail                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>CISSS de la Gaspésie</p> <p>215, boulevard de York Ouest<br/>Gaspé (Québec) G4X 2W2</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Chantal Duguay, présidente directrice générale</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Hôpital de Maria et UMF (Maria)</p> <p>419, boulevard Perron<br/>Maria (Québec) G0C 1Y0</p> |

| Inspecteurs                    | Numéro | Direction régionale           |
|--------------------------------|--------|-------------------------------|
| Rédigé par : Gilles Soucy      | 84893  | Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine |
| Aussi présents : Martin Reader | 73426  | Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine |

## 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 présence d'une politique en matière de gestion de harcèlement et de violence en milieu de travail dans l'établissement.

### Personne rencontrée

Madame Gina Pelletier, adjointe à la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - soutien à la gestion de la présence au travail, *CISSS de la Gaspésie*

### Présentation du lieu de travail

L'hôpital de Maria œuvre dans le secteur d'activité (30) Services médicaux et sociaux et se spécialise dans les services hospitaliers. Il emploie environ 1100 travailleurs et près d'une cinquantaine de cadres intermédiaires. Plusieurs unités syndicales y sont présentes. Un comité de santé et sécurité au travail est en place.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265400              | 14 août 2018    | RAP1229967        |

### Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme Pelletier et lui explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'établissement. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Pour cette intervention, je suis accompagné de M. Martin Reader, inspecteur à la Direction régionale de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine de la CNESST.

### Description des observations et informations recueillies

#### Mise en contexte

Le [REDACTED], la Direction régionale de la Gaspésie–Îles a reçu une plainte concernant le harcèlement psychologique dont faisait l'objet une travailleuse [REDACTED]. Cet établissement compte plusieurs unités syndicales et les diverses conventions collectives en vigueur devraient permettre la régularisation de la plupart des situations.

Toutefois, 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 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 bien qu'il puisse y être amené.

J'explique à Mme Pelletier que le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes sur le harcèlement psychologique ainsi que la gestion des conflits. Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prévention du harcèlement psychologique au travail et des lésions qui en découlent.

Je rappelle aussi à Mme Pelletier les obligations de l'employeur 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 ».

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265400              | 14 août 2018    | RAP1229967        |

**Politique en matière de promotion de la civilité  
et de prévention du harcèlement et de la  
violence en milieu de travail**

Lors de notre rencontre, Mme Pelletier me présente un document intitulé « *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* ». Ce document comporte aussi une section « *Procédure* » et une autre intitulée « *Plainte concernant un acte de discrimination, de harcèlement ou de violence en milieu de travail* ».

Elle me confirme que cette politique est entrée en vigueur en juin 2016. Elle me spécifie que cette politique est implantée dans tous les établissements de l'institution.

J'informe Mme Pelletier que parallèlement à la présente intervention, la direction régionale a aussi été saisie d'un autre cas de harcèlement psychologique dans un autre établissement de l'institution. Les premières informations reçues à propos de cet autre dossier font notamment état de l'absence de connaissance par les parties de l'existence de cette politique. Une **dérogation** est signifiée, voir la section « **Avis de correction, avis #1** ».

**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.

**Mécanismes et références disponibles :**

J'encourage l'employeur à se servir des mécanismes en place comme son comité de santé et sécurité du travail et sa procédure en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail afin de poursuivre ses efforts en santé et en sécurité du travail.

**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.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265400              | 14 août 2018    | RAP1229967        |

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 de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.



**Gilles SOUCY**

**Chef d'équipe P/I par intérim et Inspecteur**

Direction régionale Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

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

163, boulevard de Gaspé

Gaspé [Québec] G4X 2V1

418 368-7800 poste [redacted] ou 1-800-668-6789 poste [redacted]

[gilles.soucy@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:gilles.soucy@cnesst.gouv.qc.ca)



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4265400              | 14 août 2018    | RAP1229967        |

### 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 Gaspésie |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 5  | LSST / 51(9)<br>POLITIQUE HARCÈLEMENT ET VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL (INFORMATION)<br>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 la Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, ce qui peut occasionner des risques de lésions psychologiques. | 2018-09-30                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Gaspésie-  
Îles-de-la-Madeleine  
163, boulevard de Gaspé  
Gaspé (Québec) G4X 2V1  
Télec. : 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

# 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 juillet 2018 à 13:00                  | DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                           | Lieu de travail                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numéro d'employeur : <input type="text"/><br>Municipalité de Délage<br>Route rurale 1 Succ. Bureau-Chef<br>Maniwaki (Québec) J9E 3A8<br>Représentant de l'employeur<br>Monsieur Henri-Claude Gagnon, directeur général | Numéro : <input type="text"/><br>Corporation municipale de Délage<br>175, route 107<br>Route rurale 1<br>Délage (Québec) J9E 3A8 |

| Inspecteurs                 | Numéro | Direction régionale |
|-----------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Martine Gaudet | 32008  | Outaouais           |

## Observations

### Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 13 juin 2018 pour vérifier les correctifs mis en place concernant la sécurité reliée à l'épandeur ainsi que le programme de prévention de l'établissement (voir le rapport RAP1226208).

### Personnes rencontrées

Monsieur Henri-Claude Gagnon, directeur général  
 Monsieur Daniel Lyrette, directeur des travaux publics  
 Monsieur Raymond Morin, maire

### Personne contactée

Monsieur A

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

### Déroulement de l'intervention

Je rencontre messieurs Gagnon et Lyrette et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Je vérifie les correctifs apportés sur les lieux de travail. Par la suite, j'échange avec monsieur Morin et à la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

J'ai demandé si des ajouts ou de nouveaux sujets étaient nécessaires après lecture du rapport. La violence dans les relations avec la clientèle et le harcèlement au travail s'avère un thème à vouloir traiter.

*Correction au rapport précédent RAP1226208, on devrait lire : monsieur [REDACTED]*

### Description des observations et des informations recueillies

Monsieur Gagnon (l'employeur), me confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1226208).

J'informe l'employeur qu'une copie de l'avis de correction doit être affichée dans des endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs afin d'assurer leur information.

La visite consistait à effectuer le suivi des dérogations 1 à 9, ainsi :

#### **Dérogation no 1**

***Contrôle de la zone dangereuse: Sous réserve de l'article 183, une machine doit être conçue et construite de manière à rendre sa zone dangereuse inaccessible, à défaut de quoi celle-ci doit être munie d'au moins un des protecteurs ou des dispositifs de protection suivants:***

##### ***1 a) protecteur fixe, ...***

Je mentionne que l'objectif visé est dans la mesure du possible d'éliminer le risque à la source. La question ici est de savoir s'il est possible d'utiliser un outil comme un grattoir rattaché à une perche télescopique afin de ne pas avoir à entrer dans la benne.

Monsieur Lyrette effectuera une vérification en ce sens mais il semble probable d'effectuer le nettoyage de la benne avec un tel équipement.

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

**Dérogation no 2**

***Avant d'appliquer une méthode de contrôle des énergies, l'employeur qui a autorité sur l'établissement doit s'assurer que les personnes ayant accès à la zone dangereuse de la machine 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.***

Monsieur Gagnon établira par écrit une consigne de cadenassage et elle sera transmise aux employés. Elle consistera à arrêter le convoyeur mais aussi à fermer le moteur du camion et conserver la clé par celui qui doit entrer dans la benne, si cela ne peut être évité.

Compte tenu la période des vacances, une prolongation de délai est accordée pour la faire connaître aux employés et afin qu'ils la signent confirmant en avoir pris connaissance et s'engagent à la respecter.

**Dérogation no 3**

***L'employeur doit fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état. En ce sens, la grille de la sableuse ne peut être abaissée complètement ni être retenue par un dispositif qui y est fixé constituant ainsi un danger de happement et de blessures graves au travailleur.***

Monsieur Lyrette mentionne que l'ancrage sera modifié pour que la porte (grille) puisse être complètement rabattue.

Il appert que cet ancrage a été posé par un employé de la municipalité pour l'utilité après réception de la benne. Cette pratique sera interdite et signifiée à tous les employés. Dans l'avenir, le consentement du directeur sera nécessaire pour toute modification d'un outil, équipement, appareil, etc.

**Dérogation no 4**

***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.***

Monsieur Gagnon demande une prolongation de délai au 15 novembre soit après la modification de l'épandeur. Une session d'information sera dispensée par le directeur général à ce moment.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

D'ici là, le registre de formation en santé et sécurité (titre des formations reçues, dates et nom de l'employé) devra m'être soumis ainsi que le plan de formation pour 2018-2019.

La liste des sujets à traiter aux réunions de sécurité doit être incluse à ce plan.

**Dérogation no 5**

***L'employeur doit fournir gratuitement au travailleur les moyens et les équipements de protection individuels requis pour son travail et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et ces équipements.***

***L'employeur doit également s'assurer que les travailleurs ont reçu l'information nécessaire sur l'usage de tels moyens et de tels équipements de protection.***

Monsieur Lyrette me montre les factures pour l'achat de vestes de sécurité, des casques de sécurité et des lunettes de protection.

En plus de l'acquisition de ces équipements, je demande l'adoption d'une politique sur le port des équipements de protection individuels. Cette politique doit être adoptée en résolution par le conseil municipal afin d'être officialisée puis présentée aux travailleurs.

La politique vise l'ensemble du personnel de la municipalité (les travailleurs, la direction et les élus) ainsi que les sous-traitants et les visiteurs.

**Dérogation no 6**

***Le port d'un casque de sécurité conforme à la norme Casques de sécurité pour l'industrie: Tenue en service, sélection, entretien et utilisation, CAN/CSA Z94.1-05 est obligatoire pour tout travailleur exposé à être blessé à la tête.***

Monsieur Lyrette a procédé à l'achat de casques de sécurité manquants en date du 4 juin dernier. Il m'apporte les factures à l'appui.

**Dérogation no 7**

***L'employeur doit fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état. En ce sens, il doit installer une échelle d'accès à la sablière conforme afin d'éviter une chute de hauteur et de blessures graves.***

L'échelle d'accès sera transférée à l'arrière de la benne (boîte).

Cette modification sera faite le 1<sup>er</sup> novembre, ainsi que sur les équipements neufs.

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

**Dérogation no 8**

**Contrôle de la zone dangereuse: Sous réserve de l'article 183, une machine doit être conçue et construite de manière à rendre sa zone dangereuse inaccessible, à défaut de quoi celle-ci doit être munie d'au moins un des protecteurs ou des dispositifs de protection suivants:**

**1 a) protecteur fixe, ...**

Aucune action n'a été prise à ce jour.

Les pièces mobiles de l'épandeur (la sableuse) seront protégées avant sa remise en circulation. Autrement, il demeurera au garage et ne sera pas utilisé.

Un document de référence produit par la CSST qui illustre les zones dangereuses et les dispositifs de protection applicables à un épandeur d'abrasifs sera transmis à monsieur Lyrette.

**Dérogation no 9**

**Un programme de prévention a pour objectif d'éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs. Il doit notamment contenir, en outre du programme de santé ...**

**1. des programmes d'adaptation de l'établissement aux normes prescrites par les règlements concernant l'aménagement des lieux de travail, l'organisation du travail, l'équipement, le matériel, les contaminants, les matières dangereuses, les procédés et les moyens et équipements de protection collectifs.**

...

**5. l'identification des moyens et équipements de protection individuels qui, ...**

**6. des programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité du travail.**

...

Faute de temps, nous n'avons pas traité de ce sujet. Une prochaine rencontre est à prévoir avec le directeur général vers le début de septembre.

**Violence dans les rapports avec la clientèle et harcèlement au travail**

Monsieur Gagnon m'informe qu'une politique en matière de harcèlement psychologique a été rédigée mais n'a pas encore été adoptée par le conseil municipal. Conséquemment, elle n'est pas officialisée et n'a donc pas été présentée au personnel. **(dérogation no 10)**

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST dans ce dossier est de s'assurer que l'employeur mette en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. L'inspecteur ne fait pas d'enquête au sens de la Loi sur les



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

normes du travail et dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

L'article 81.20 de la Loi sur les normes du travail prévoit que le recours à l'encontre du harcèlement psychologique est partie intégrante de toute convention collective. L'employeur est tenu à ses obligations prévu par l'article 81.19. Il lui est préférable d'édicter une politique informant ses employés de la procédure applicable en situation de harcèlement psychologique, afin de lui permettre d'être informé d'une telle situation, d'en faire une gestion appropriée, de le prévenir ou de le faire cesser. En l'absence d'une politique connue, il s'expose à un risque de blâme et de faute accru.

De plus, les dispositions des articles [81.18](#), [81.19](#), [123.7](#), [123.15](#) et [123.16](#) sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Un salarié visé par une telle convention doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.

En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation.

**Document de référence :** Commission des normes du travail. «*Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail – Guide pratique de l'employeur*»

### 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 le port des équipements de protection individuels.

### Conclusion

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

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

De nouvelles dérogations sont émises lors de cette intervention.

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.

Un suivi du programme de prévention sera effectué à cet effet.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Martine Gaudet

Inspectrice santé sécurité

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

15 Gamelin, Gatineau, QC, J8X 3Y3

Tél : (819) 778-8600 poste [REDACTED]

Fax : (819) 778-8698

Courriel : [martine.gaudet@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:martine.gaudet@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

### 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 |
|-------------------------|--------|
| Municipalité de Déléage |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Date<br>d'expiration<br>du délai | État     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|
| 1  | RSST / 182<br>Contrôle de la zone dangereuse: Sous réserve de l'article 183, une machine doit être conçue et construite de manière à rendre sa zone dangereuse inaccessible, à défaut de quoi celle-ci doit être munie d'au moins un des protecteurs ou des dispositifs de protection suivants:<br>1 a) protecteur fixe, ...<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-10-11                                                                                        | 2018-10-11                       | -        |
| 2  | RSST / 188.8<br>Avant d'appliquer une méthode de contrôle des énergies, l'employeur qui a autorité sur l'établissement doit s'assurer que les personnes ayant accès à la zone dangereuse de la machine 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.<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-07-13 | 2018-09-01                       | En cours |
| 3  | LSST / 51(7)<br>L'employeur doit fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état. En ce sens, la grille de la sableuse ne peut être abaissée complètement ni être retenue par un dispositif qui y est fixé constituant ainsi un danger de happement et de blessures graves au travailleur.<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-10-11                                                                                                      | 2018-10-11                       | -        |

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](http://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).

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

### 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 |
|------------------------|--------|
| Municipalité de Délage |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Date d'expiration du délai | État      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------|
| 4  | LSST / 51(9)<br>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.<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-10-11                                                                           | 2018-11-15                 | En cours  |
| 5  | RSST / 338<br>L'employeur doit fournir gratuitement au travailleur les moyens et les équipements de protection individuels requis pour son travail et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et ces équipements.<br>L'employeur doit également s'assurer que les travailleurs ont reçu l'information nécessaire sur l'usage de tels moyens et de tels équipements de protection.<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-06-28 | 2018-10-16                 | En cours  |
| 6  | RSST / 341<br>Le port d'un casque de sécurité conforme à la norme Casques de sécurité pour l'industrie: Tenue en service, sélection, entretien et utilisation, CAN/CSAZ94.1-05 est obligatoire pour tout travailleur exposé à être blessé à la tête.<br>À compter du 3 avril 2014, tout nouveau casque de sécurité doit être conforme à la plus récente version de la norme.<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-06-14                                            | -                          | Effectuée |
| 7  | LSST / 51(7)<br>L'employeur doit fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état. En ce sens, il doit installer une échelle d'accès à la sabieuse conforme afin d'éviter une chute de hauteur et de blessures graves.<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-10-11                                                                                                                                                                               | 2018-11-15                 | 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](http://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).

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

### 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 |
|------------------------|--------|
| Municipalité de Délage |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 8  | RSST / 182(1)<br>Contrôle de la zone dangereuse: Sous réserve de l'article 183, une machine doit être conçue et construite de manière à rendre sa zone dangereuse inaccessible, à défaut de quoi celle-ci doit être munie d'au moins un des protecteurs ou des dispositifs de protection suivants:<br>1 a) protecteur fixe, ...<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-10-11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2018-10-11                       | -                |
| 9  | LSST / 59, al.2(1)<br>Un programme de prévention a pour objectif d'éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs. Il doit notamment contenir, en outre du programme de santé ...<br>1. des programmes d'adaptation de l'établissement aux normes prescrites par les règlements concernant l'aménagement des lieux de travail, l'organisation du travail, l'équipement, le matériel, les contaminants, les matières dangereuses, les procédés et les moyens et équipements de protection collectifs.<br>...<br>5. l'identification des moyens et équipements de protection individuels qui, ...<br>6. des programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité du travail.<br>...<br><br>- Observé le : 2018-06-13 (RAP1226208) - Délai expire le 2018-10-11 | 2018-10-11                       | -                |
| 10 | LSST / 51(5)<br>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. Il doit mettre en place une politique contre la violence et le harcèlement au travail afin d'éviter les risques d'agression et de violence psychologique.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2018-08-17                       | Non<br>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](http://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).

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273444              | 30 juillet 2018 | RAP1231906        |

### 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 |
|------------------------|--------|
| Municipalité de Délage |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 11 | LSST / 51(9)<br>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. Il s'agit de faire connaître à tout le personnel la politique contre la violence et le harcèlement psychologique lorsqu'adoptée par résolution du conseil municipal. | 2018-10-16                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de l'Outaouais  
15, rue Gamelin  
Case postale 1454  
Gatineau (Québec) J8X 3Y3  
Téléc. : 819 778-8698

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 27 juin 2018 à 9:00                      | DPI4273343              | 14 août 2018    | RAP1233139        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                             | Lieu de travail                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>CISSS de la Gaspésie</p> <p>215, boulevard de York Ouest<br/>Gaspé (Québec) G4X 2W2</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Chantal Duguay, présidente directrice générale</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Hôpital de Maria et UMF (Maria)</p> <p>419, boulevard Perron<br/>Maria (Québec) G0C 1Y0</p> |

| Inspecteurs                    | Numéro | Direction régionale           |
|--------------------------------|--------|-------------------------------|
| Rédigé par : Gilles Soucy      | 84893  | Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine |
| Aussi présents : Martin Reader | 73426  | Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine |

## 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 présence d'une politique en matière de gestion de harcèlement et de violence en milieu de travail dans l'établissement.

### Personne rencontrée

Madame Gina Pelletier, adjointe à la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques - soutien à la gestion de la présence au travail, *CISSS de la Gaspésie*

### Présentation du lieu de travail

L'hôpital de Maria œuvre dans le secteur d'activité (30) Services médicaux et sociaux et se spécialise dans les services hospitaliers. Il emploie environ 1100 travailleurs et près d'une cinquantaine de cadres intermédiaires. Plusieurs unités syndicales y sont présentes. Un comité de santé et sécurité au travail est en place.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273343              | 14 août 2018    | RAP1233139        |

### Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme Pelletier et lui explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'établissement. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Pour cette intervention, je suis accompagné de M. Martin Reader, inspecteur à la Direction régionale de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine de la CNESST.

### Description des observations et informations recueillies

#### Mise en contexte

Le [REDACTED], la Direction régionale de la Gaspésie–Îles a reçu une plainte concernant le harcèlement psychologique dont faisait l'objet une travailleuse du [REDACTED]. Cet établissement compte plusieurs unités syndicales et les diverses conventions collectives en vigueur devraient permettre la régularisation de la plupart des situations.

Toutefois, 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 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 bien qu'il puisse y être amené.

J'explique à Mme Pelletier que le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes sur le harcèlement psychologique ainsi que la gestion des conflits. Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prévention du harcèlement psychologique au travail et des lésions qui en découlent.

Je rappelle aussi à Mme Pelletier les obligations de l'employeur 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 ».

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273343              | 14 août 2018    | RAP1233139        |

### Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

Lors de notre rencontre, Mme Pelletier me présente un document intitulé « *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* ». Ce document comporte aussi une section « *Procédure* » et une autre intitulée « *Plainte concernant un acte de discrimination, de harcèlement ou de violence en milieu de travail* ».

Elle me confirme que cette politique est entrée en vigueur en juin 2016. Elle me spécifie que cette politique est implantée dans tous les établissements de l'institution.

J'informe Mme Pelletier que parallèlement à la présente intervention, la direction régionale a aussi été saisie d'un autre cas de harcèlement psychologique dans un autre établissement de l'institution. Les premières informations reçues à propos de cet autre dossier font notamment état de l'absence de connaissance par les parties de l'existence de cette politique. Une **dérogation** est signifiée, voir la section « **Avis de correction, avis #1** ».

### 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.

### Mécanismes et références disponibles :

J'encourage l'employeur à se servir des mécanismes en place comme son comité de santé et sécurité du travail et sa procédure en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail afin de poursuivre ses efforts en santé et en sécurité du travail.

### 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.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273343              | 14 août 2018    | RAP1233139        |

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 de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.



**Gilles SOUCY**

**Chef d'équipe P/I par intérim et Inspecteur**

Direction régionale Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

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

163, boulevard de Gaspé

Gaspé [Québec] G4X 2V1

418 368-7800 poste [redacted] ou 1-800-668-6789 poste [redacted]

[gilles.soucy@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:gilles.soucy@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4273343              | 14 août 2018    | RAP1233139        |

### 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 Gaspésie |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(9)<br>POLITIQUE HARCÈLEMENT ET VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL (INFORMATION)<br>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 la Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, ce qui peut occasionner des risques de lésions psychologiques. | 2018-09-30                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Gaspésie-  
Îles-de-la-Madeleine  
163, boulevard de Gaspé  
Gaspé (Québec) G4X 2V1  
Télec. : 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

# 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 août 2018 à 13:30                     | DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                       | Lieu de travail                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numéro d'employeur : <input type="text"/><br><br>Industrie P.P.D. inc.<br><br>325, rue Principale Nord<br>Waterville (Québec) J0B 3H0<br><br>Représentant de l'employeur<br>Monsieur Sylvain Morrisette, Président | Numéro : <input type="text"/><br><br>P.P.D. Rubtech<br><br>400, rue Raymond<br>Waterville (Québec) J0B 3H0 |

| Inspecteurs                           | Numéro | Direction régionale |
|---------------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Sébastien Thellend       | 89076  | Etrie               |
| Aussi présents : Sophie Leclerc, ing. | 53736  | Etrie               |

## 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 santé psychologique.

### Personnes rencontrées

Madame A   
 Monsieur Michel Béland, directeur d'usine;  
 Monsieur B .

Je suis accompagné de Mme Sophie Leclerc, inspectrice à la CNESST.

### Personne contactée

La personne plaignante.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

**Présentation du lieu de travail**

L'entreprise PPD Rubtech œuvre dans le secteur d'activité (07) – Industrie du caoutchouc et des produits en matière plastique et se spécialise dans la fabrication de caoutchouc brut. Elle emploie environ 85 travailleurs non 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 un comité de santé et sécurité du travail;
- Il y a un programme de prévention.

**Déroulement de l'intervention**

Cette intervention fait suite à la demande d'une travailleuse pour harcèlement psychologique.

Des conversations téléphoniques ont eu lieu avec la plaignante avant l'intervention afin de documenter le risque. Étant donné que les informations recueillies comportent des éléments sensibles, elles ne seront pas divulguées au présent rapport.

Nous rencontrons les intervenants et leur expliquons le but de notre intervention et le rôle de l'inspecteur en matière de santé psychologique. Nous recueillons des informations générales sur l'entreprise et la gestion des risques à la santé psychologique. Par la suite, nous poursuivons la rencontre avec les représentants de l'employeur et discutons des mesures prises à la suite du dépôt d'une plainte en vertu de la politique de l'employeur. À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des intervenants.

À la suite de notre intervention, Mme A nous fait parvenir des documents par courriel.

**Description des informations recueillies****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 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.

Nous expliquons aux représentants de l'employeur que le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes sur le

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

harcèlement psychologique ainsi que la gestion des conflits. Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prévention du harcèlement psychologique au travail et des lésions qui en découlent.

**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. »

**Risques à la santé psychologique :**

Les représentants de l'employeur nous informent notamment que :

- L'employeur possède une politique en matière de harcèlement psychologique.
- L'employeur a été avisé verbalement par la personne plaignante d'une situation conflictuelle qui compromet sa santé psychologique.
- Une plainte officielle en vertu de la politique de l'entreprise a été déposée aux ressources humaines en lien avec cette situation le [REDACTED].
- À la suite du dépôt de la plainte, la plaignante, la mise en cause ainsi que des travailleurs ont été rencontrés pour recueillir leur version des faits (les formulaires dépôt d'une plainte en harcèlement et enquête ont été utilisés). Mme A [REDACTED] nous explique qu'après l'analyse des divers éléments recueillis, l'employeur a jugé qu'il n'y avait pas de harcèlement psychologique et qu'il s'agissait d'un conflit interpersonnel. En référence aux documents de l'employeur, le processus s'est arrêté à l'enquête informelle. Cependant, le formulaire de suivi n'a pas été complété.
- Des réunions d'équipe auxquelles ont participé la personne plaignante et la personne mise en cause ont eu lieu afin de trouver des pistes de solutions.
- Malgré les démarches de l'employeur, la situation perdure.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

**Mesures de prévention en matière de harcèlement psychologique**

- Un résumé de la politique, sous forme de déclaration d'engagement pour contrer le harcèlement, est remis aux nouveaux travailleurs qui doivent en prendre connaissance et la signer.
- L'employeur a élaboré une politique en matière de harcèlement psychologique ainsi que différents outils en lien avec les mécanismes de traitement des plaintes.

La politique comporte notamment les éléments suivants :

- L'objectif;
- Le champ d'application;
- La politique;
- Les définitions;
- Le processus de dépôt et traitement des plaintes;
- Détermination des mesures disciplinaires;
- Date d'entrée en vigueur
- Conclusion;
- Rôle et responsabilités :
  - Ressources humaines
  - Supérieur immédiat
  - Employé
- Historique des révisions.

**Mise en application des mesures de prévention**

L'employeur a reçu la plainte et enclenché le processus prévu par la politique;

L'employeur a utilisé le formulaire d'enquête prévu pour la rencontre des personnes impliquées;

L'employeur mentionne que le suivi a été fait même si le formulaire prévu à cette fin n'a pas été complété;

L'employeur a conclu qu'il ne s'agissait pas de harcèlement psychologique, mais plutôt d'un conflit interpersonnel.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

Après l'examen de la politique et de ses mécanismes de traitements d'une plainte, nous relevons les lacunes suivantes :

- À la section définition, le conflit n'y est pas défini;
- Il y a absence de procédure de gestions des conflits;
- Il y a absence de critères visant à évaluer la recevabilité de plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique;
- Il y a absence de délais pour certaines étapes importantes telles que 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;
- Le délai de 90 jours de la dernière manifestation d'une conduite de harcèlement pour déposer une plainte en vertu de la politique est déterminé par l'employeur et n'a aucun lien avec l'article 123.7 de la Loi sur les normes du travail pour le dépôt d'une plainte à la CNESST.
- Pour les plaintes recevables, il a absence de mesures temporaires acceptables pour les parties pendant son traitement.
- Le document d'une page remis aux nouveaux travailleurs porte le titre « *Politique contre le harcèlement* », ce qui laisse croire qu'il s'agit de la politique complète en matière de harcèlement psychologique de l'entreprise alors qu'il s'agit plutôt d'un résumé sous forme de déclaration d'engagement pour contrer le harcèlement. De plus, ce document devrait faire référence à la politique en matière de harcèlement psychologique ainsi qu'aux procédures et mécanismes de traitement des plaintes.
- Il y a absence de règles claires et précises sur les alternatives à suivre dans le cas où la plainte a un lien direct ou indirect avec une personne impliquée dans l'analyse de la plainte. Cette procédure doit être bien établie afin que le traitement de toutes les plaintes soit fait de façon juste et impartiale. La consultation de ressources spécialisées pour du soutien peut en outre être envisagé.
- Il n'y a personne de formé pour recevoir et traiter les plaintes de harcèlement psychologique dans l'entreprise.
- Les gestionnaires (chefs d'équipe, superviseurs, etc.) ne sont pas formé sur la gestion des conflits.
- Aucune information et formation n'est offerte aux travailleurs concernant les risques

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

psychologiques en milieu de travail et concernant la politique complète de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique ainsi que des mécanismes en place pour le traitement d'une plainte.

À la suite de l'analyse des informations recueillies, nous demandons à l'employeur de :

- Revoir et de réviser la politique sur le harcèlement psychologique afin d'y corriger les lacunes susmentionnées (**voir dérogation No. 1**).
- Informer son personnel des moyens permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et les situations de harcèlement qui présentent des risques à la santé des travailleurs (**voir dérogation No. 2**).
- Former les gestionnaires (chefs d'équipe, superviseurs, etc.) sur la gestion des conflits (**voir dérogation No. 3**).
- Former les acteurs identifiés dans la politique qui recevront et traiteront les plaintes sur le harcèlement psychologique afin qu'ils aient les habiletés et les connaissances pour le traitement de ce type de plainte (**voir dérogation No. 4**).

### Documents reçus de l'employeur

- Politique contre le harcèlement ( [redacted] );
- Politique contre le harcèlement sous forme de déclaration d'engagement pour contrer le harcèlement (résumer signé par les travailleurs);
- Formulaire No. 1 de dépôt d'une plainte de harcèlement;
- Formulaire d'enquête;
- Formulaire No. 3 de suivi.
- Formulaires complétés lors de l'enquête

### Documents remis à l'employeur

- Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail - Guide pratique de l'employeur.
- Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au 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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

### **Mesures de contrôle pour assurer la permanence des correctifs**

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.

Il doit notamment s'assurer de mettre en place des mesures de contrôle concernant les risques à la santé psychologique telles que la diffusion périodique, l'évaluation et la mise à jour des moyens adéquats permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations de conflit et de harcèlement. Il est recommandé qu'une révision d'une politique en matière de harcèlement psychologique devrait au moins être faite tous les deux ans afin de répondre aux besoins du milieu.

### **Mécanismes et références disponibles :**

- Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail – guide pratique de l'employeur de la CNESST (remis sur place);
- Le site internet de la CNESST ([www.cnesst.qc.ca](http://www.cnesst.qc.ca)) ;
- Le centre de documentation de la CNESST ;
- Le site internet de l'IRSST ([www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca)).

### **Conclusion**

À la suite des informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint. L'employeur a été contacté afin de lui expliquer les correctifs demandés.

L'employeur doit apporter des correctifs aux dérogations inscrites dans l'avis de correction 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, il s'expose aux sanctions prévues par la 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.

**À noter que ce rapport d'intervention ne doit pas être affiché à la vue des travailleurs.**

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

**Sébastien Thellend, inspecteur** (819) 821-5000, poste :

**Sophie Leclerc, inspectrice** (819) 821-5000, poste :

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

Direction régionale de l'Estrie

1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke, QC, J1J 2C3



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

### 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 |
|-----------------------|--------|
| Industrie P.P.D. inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>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 puisque les moyens d'identifications, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail ne sont pas complets afin qu'ils soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut occasionner un risque à la santé psychologique.                                                                                                                                                                                                                                                     | 2018-11-25                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(9)<br>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. | 2018-11-25                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(9)<br>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 gestionnaires (chefs d'équipe, superviseurs etc..) ne sont pas formés sur la gestion de conflits en milieu de travail, car ils n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.                                                       | 2018-11-25                       | Non<br>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](http://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).

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4276020              | 7 septembre 2018 | RAP1234230        |

### 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 |
|-----------------------|--------|
| Industrie P.P.D. inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 4  | LSST / 51(9)<br>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 n'y a aucune personne au sein de l'entreprise formée pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail, car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. | 2018-11-25                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de l'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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 7 septembre 2018 à 13:30                 | DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                               | Lieu de travail                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>CIUSSS Estrie - CHU de Sherbrooke</p> <p>500, rue Murray</p> <p>Sherbrooke (Québec) J1G 2K6</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Monsieur André Jalbert, Conseiller cadre Services de p</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Centre Hospitalier Granby</p> <p>205, boulevard Leclerc Ouest</p> <p>Granby (Québec) J2G 1T7</p> |

| Inspecteurs                 | Numéro | Direction régionale |
|-----------------------------|--------|---------------------|
| <i>Daisy Gauthier</i>       |        |                     |
| Rédigé par : Daisy Gauthier | 32180  | Yamaska             |

## 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 à l'urgence.

### Personnes rencontrées

Monsieur William Morales, agent de gestion en santé et sécurité au travail (SST)

Madame Jessica Simone, chef de l'urgence

Monsieur Cédric Lambert, chef de service technique

Monsieur Jean-François Poliquin, chef de service sécurité

Madame A [REDACTED]

Madame B [REDACTED]

Monsieur C [REDACTED], Garda World



## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

### **Personnes contactées**

Monsieur William Morales, agent de gestion en SST

Madame A

Madame B

### **Présentation du lieu de travail**

Le Centre hospitalier de Granby (ci-après nommé Centre) fait partie du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie. Cet hôpital emploie environ 2000 travailleurs qui offrent les services 24 heures sur 24, 365 jours par année. Les travailleurs sont syndiqués (FIQ, APTS et CSN). À l'urgence, la clientèle est variée et peut avoir un historique d'agression.

### **Déroulement de l'intervention**

Avant l'intervention, l'employeur me transmet par messagerie électronique un extrait du guide des consignes des mesures d'urgence en situation de violence.

Le 7 septembre, je rencontre les personnes susmentionnées et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'établissement et l'évènement survenu le 25 mai 2018 à l'urgence, dont les mesures et moyens afin de prévenir et contrôler les risques d'agression par la clientèle. Lors de la rencontre, le formulaire employé rempli de déclaration d'un accident ou d'un incident du travail ainsi que le rapport d'activité quotidienne du 25 mai 2018 de Garda World me sont remis. Ensuite, j'effectue une visite des lieux aux postes de la sécurité et de l'accueil. À l'issue de l'intervention, je fais un bref récapitulatif des sujets traités auprès des parties.

À la suite de l'intervention, je conviens avec l'employeur de fournir les informations suivantes :

- L'enquête et l'analyse de l'évènement accidentel du 25 mai 2018 ;
- Les mesures de prévention et correction mises en place depuis cet évènement;
- La vérification des caractéristiques des modifications aux postes d'admission (ex : épaisseur des vitres, ancrage, etc.) ;
- La formation offerte aux agents administratifs aux postes d'accueil à l'urgence visant à prévenir et contrôler le risque d'agression ;
- Le fonctionnement du système de communication au poste d'accueil à l'urgence, dont le délai d'une demande d'aide immédiate ;
- L'application des consignes d'urgence en situation de violence (code blanc) comme :

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

- La diffusion des nouvelles consignes et l'abolition de la procédure en situation de violence de l'établissement ;
- Les principes d'intervention lors d'une gestion de crise ;
- Les compétences et habiletés de l'équipe ;
- Etc.

M. Morales me transmet par messagerie électronique notamment :

-Le 28 septembre :

- La validation des caractéristiques des modifications aux postes d'accueil ;
- La formation qui sera offerte aux agents administratifs aux postes d'accueil à l'urgence visant à prévenir et contrôler le risque d'agression ;
- Le fonctionnement révisé du système de communication au poste d'accueil à l'urgence ;
- La diffusion du guide des mesures d'urgence, dont le code blanc.

-Le 29 septembre, les objectifs de la formation offerte au personnel de bureau «AST-Introduction prévention violence au travail».

-Le 1<sup>er</sup> octobre, la date de la prochaine intervention paritaire.

À la réception des messages électroniques, je contacte les parties pour en discuter et convenir d'une prochaine intervention. L'employeur s'engage à recueillir les informations manquantes et fournir les documents demandés dans les plus brefs délais.

### **Description des observations et informations recueillies**

#### **Prévention de la violence**

Les statistiques de la CNESST sur **les lésions attribuables à la violence en milieu de travail au Québec entre 2012 et 2015 recensent une hausse de 8,3 % pour le personnel de la santé**. La durée moyenne d'une absence lors d'une lésion est de 105 jours. La majorité des lésions touchent les femmes et l'âge moyen est de 39 ans.

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, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont les risques d'agression par la clientèle.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

L'employeur doit notamment identifier les risques d'agression et mettre en place des mesures connues, efficaces et durables permettant d'éliminer et contrôler les situations de violences. Pour ce faire, voici trois niveaux de prévention à prendre 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.**

**Évènement du 25 mai 2018**

M. Morales présente sommairement les informations recueillies suite à l'évènement à l'urgence:

Vers 11h10, un client se présente aux postes d'admission. Il semble désorganisé et tient des propos incohérents à D [REDACTED] La travailleuse [REDACTED] À cet instant, le client frappe dans la vitre et tire sur celle-ci ce qui provoque son éclatement en petits morceaux. Le client quitte immédiatement l'établissement sans l'intervention du personnel. La travailleuse a reçu les premiers soins [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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

**Mesures de prévention et de contrôle reliés aux risques d'agression**

Les représentants de l'employeur m'informent et me montrent notamment que :

- ✓ Une enquête et une analyse de cet accident de travail sont en cours de réalisation.  
**L'employeur s'engage à fournir l'enquête et l'analyse de l'évènement accidentel du 25 mai 2018 dès qu'elle sera complétée.**
- ✓ À la suite de cet évènement, des mesures ont été mises en place, dont :
  - Le remplacement de la vitre cassée aux postes d'accueil par une vitre [REDACTED] ;
  - La nouvelle vitre a été installée [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
- ✓ Les mesures suivantes sont également planifiées, sauf qu'aucun échéancier n'est fixé :
  - [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
  - [REDACTED] ;
- ✓ La procédure d'alarme agression code blanc peut être appliquée lorsqu'un client manifeste de l'agressivité menaçant la sécurité des travailleurs ou de toute personne présente. Un guide daté de janvier 2018 dicte les consignes d'urgence en situation de violence (code blanc) pour l'ensemble du CISSS. Toutefois, la majorité des personnes rencontrées ne connaissaient pas l'existence de ce guide. Aucun membre du personnel de l'équipe code blanc n'a eu à intervenir, car le client a quitté le Centre à son initiative dès le bris de la vitre aux postes d'admission. **L'employeur s'engage à recueillir de l'information sur la diffusion et l'application des consignes d'urgence en situation de violence le jour de l'évènement. Un suivi sera effectué à cet effet lors de la prochaine intervention.**
- ✓ Les agents administratifs à l'admission à l'urgence n'ont pas reçu une formation visant à prévenir et contrôler les risques d'agression par la clientèle. **Une dérogation est émise.**



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

### Suivi de l'intervention

À la suite de l'intervention, M. Morales me transmet certaines informations recueillies, dont :

- ✓ Deux formations « AST-Introduction prévention violence au travail » auront lieu le 25 octobre prochain à Granby pour le personnel permanent aux postes d'accueil à l'urgence. À la fin de la formation, le participant sera en mesure de :
  - Reconnaître les signes précurseurs de violence ;
  - Identifier leur niveau de confort en situation de violence et ajuster leur comportement en conséquence ;
  - Être sensibilisé à utiliser des stratégies d'intervention permettant de prévenir l'escalade de violence ;
  - Solliciter de l'aide au besoin et porter assistance à leurs collègues ;
  - Assurer leur sécurité et celle des autres en cas de crises ;
  - Utiliser les moyens à leur disposition pour récupérer et tirer des apprentissages d'un événement de violence survenu.
- ✓ La procédure du système de communication aux postes d'admission à l'urgence a été révisée afin que le délai d'aide immédiate en situation de violence soit réduit. **Un suivi des modifications de la procédure sera effectué à la prochaine intervention.**
- ✓ L'ancienne procédure en situation de violence du Centre a été abolie et a été remplacée par le guide de consignes d'urgence, incluant le code blanc. Ce guide est disponible sur l'intranet via le lien rapide Mesures d'urgence. Ce guide a été diffusé depuis au moins 6 mois et le personnel des mesures d'urgence a fait une tournée des installations ce printemps et cet été, pour le faire connaître. **Un suivi de l'application des consignes d'urgence en situation de violence, dont les principes d'intervention lors d'une gestion de crise et la diffusion aux membres de l'équipe code blanc sera effectué à la prochaine intervention.**

### Mesures de contrôle pour assurer la permanence 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 des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers tels que les situations de violence.

### Mécanismes et références disponibles

L'employeur peut consulter :

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

- Le site internet de la CNESST ([www.cnesst.qc.ca](http://www.cnesst.qc.ca));
- Le centre de documentation de la CNESST;
- Le site internet de l'IRSST ([www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca));
- L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).

**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.

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.

**Une intervention paritaire est planifiée le 24 octobre pour le suivi des informations et documents transmis suite à l'intervention initiale ainsi que des mesures mises en place, dont la régularisation de la dérogation 1.**

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.

*Daisy Gauthier*

Inspectrice

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

2710, rue Bachand, Saint-Hyacinthe, QC, J2S 8B6

Tél. : 450-771-3900 poste [REDACTED]

Fax : 450-771-6895

Courriel : [daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 5 octobre 2018  | RAP1237426        |

### 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 Estrie - CHU de Sherbrooke |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(9)<br>FORMATION<br>Les travailleurs à l'admission à l'urgence ne sont pas informés ni formés sur les mesures préventives et de contrôles à suivre en cas d'agression par la clientèle pour accomplir leur travail de façon sécuritaire advenant une situation de violence, ce qui peut occasionner des blessures aux travailleurs. Il y a un risque d'agression d'un travailleur. | 2018-10-25                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Yamaska  
2710, rue Bachand  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6  
Télec. : 450 771-6895

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| 27 septembre 2018 à 9:30                 | DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                               | Lieu de travail                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>9294-2861 Québec inc.</p> <p>1800, boulevard Le Corbusier, bureau 132</p> <p>Laval (Québec) H7S 2K1</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Monsieur Vladimir Budker, Secrétaire et trésorier</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Grande Maison Sainte-Luce</p> <p>181, route 132 Ouest</p> <p>Sainte-Luce (Québec) G0K 1P0</p> |

| Inspecteurs             | Numéro | Direction régionale |
|-------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Luc Lepage | 51375  | Bas-Saint-Laurent   |

## 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 et aux troubles musculosquelettiques.

### Personnes rencontrées

Madame Nadia Valcourt, directrice par intérim

Madame Andrée Légaré, coordonnatrice

Madame A [REDACTED]

Madame B [REDACTED]

### 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 ayant des problématiques cognitives ou physiques. Elle emploie environ 50 travailleurs non syndiqués répartis sur 3 quarts de travail.

## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport   | Numéro du rapport |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

L'établissement a fait appel à l'escouade jeunesse de la CNESST afin de sensibiliser les travailleurs sur différent sujet. Toutefois, l'établissement ne possède pas de structure de Comité de santé et sécurité du travail ainsi que de représentant à la prévention.

### **Déroulement de l'intervention**

Je rencontre les personnes ci-dessus mentionnées et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

### **Description des observations et informations recueillies**

#### **Généralité**

- Ce centre d'hébergement possède 3 étages ayant des vocations différentes. Le premier plancher est principalement pour des bénéficiaires ayant une déficience physique, le deuxième étage est pour des bénéficiaires avec problématiques cognitives et le troisième étage est pour des bénéficiaires ayant des déficiences intellectuelles, de santé mentale, ou autres. Selon les informations, il y a eu une restructuration de l'organisation dernièrement.

#### **Concernant le volet des troubles musculosquelettiques (TMS)**

- L'employeur me confirme que 100% du personnel est formé sur les techniques PDSB et il y a des aides techniques à la disposition des travailleurs. L'employeur mentionne qu'il n'y a aucune problématique pour avoir de l'aide entre les étages lorsque le personnel est réduit. L'employeur confirme qu'il y a assez de personnel pour faire les manipulations selon les plans d'intervention ( ). Les parties confirment qu'il y a des lève-personnes, des ceintures de marche, des détecteurs de mouvement, des chaises roulantes. Les équipements sont fonctionnels.

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport   | Numéro du rapport |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

Concernant le volet risque d'agression

Tel que déjà mentionné au rapport d'intervention RAP1183727

- Dans un premier temps, il est important de préciser que malgré tout le volet préventif au niveau des situations d'agressions, 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 soit 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.
  - L'employeur nous confirme qu'effectivement, il peut y avoir des interventions physiques au niveau de son organisation. En conclusion, les risques d'agression sont présents. L'employeur nous confirme que le personnel de l'établissement principalement les travailleurs de l'étage 3 n'a pas de formation spécifique

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](http://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 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

concernant les risques d'agression. Toutefois, quelques personnes dans l'établissement possèdent la formation OMÉGA.

- La formation du personnel est un moyen incontournable et un facteur de prévention important dans un contexte d'intervention direct avec les clients. Actuellement, certains travailleurs possèdent une formation en lien avec les risques d'agression. Toutefois, il y a des travailleurs qui n'ont aucune formation concernant les situations à risques d'agression. Pour ce faire, l'employeur devra s'assurer que tout le personnel concerné (par les interventions) de son établissement possède la formation adéquate en lien avec les situations à risques d'agression. L'employeur devra statuer sur le choix de sa formation et nous soumettre un échéancier par rapport à la diffusion de cette formation. **La dérogation 1 est émise à cet effet.**
- Le fait que les travailleurs ne possèdent pas de formation spécifique n'enlève pas l'obligation d'informer les travailleurs sur les risques d'agression. Afin de respecter la réglementation, nous demandons à l'employeur d'établir une formation information transitoire afin de s'assurer que le travailleur possède un minimum d'informations afin de faire un travail sécuritaire en l'absence de la formation formelle concernant les risques d'agression. Le but de cette sensibilisation est d'éviter des aggravations de situation par le manque d'information. **La dérogation 2 est émise à cet effet.**
- Les parties nous confirment qu'il y a des moyens de communication. Il est important que l'employeur s'assurer que ceux-ci sont toujours fonctionnels

### 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. (exemples : des moyens de communication d'urgence, une procédure d'intervention spécifique, des moyens de contrôle, Etc.).
- En cas de situation de désorganisation demandant de l'assistance. L'employeur mentionne avoir une structure que l'infirmière prend en charge la situation, toutefois, il n'y a pas de procédure formelle sur le mode opératoire d'intervention.

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](http://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 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

Nous demandons à l'employeur d'élaborer formellement une procédure en cas d'urgence (agression) afin de s'assurer d'avoir une procédure efficace et afin de s'assurer de venir en aide au travailleur en difficulté. Cette démarche doit être claire et non improvisée. **La dérogation 3 est émise à cet effet.** Lorsque cette procédure sécuritaire de travail sera établie, l'employeur devra s'assurer que l'ensemble de son personnel concerné en soit informé. **La dérogation 4 est émise à cet effet.**

- Note ; il est important que l'employeur considère dans sa procédure, les formations des travailleurs afin de s'assurer que ceux-ci soient en mesure d'intervenir. (Aient les informations nécessaires, le but : ne pas créer un nouveau risque).
- L'employeur nous mentionne qu'il n'y a pas de contention au niveau de leur établissement.
- Des moyens de communication sont disponibles pour les travailleurs.

### 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.
  - Ce point n'a pas fait l'objet de discussion actuellement.

Pour votre information,

Voici les articles de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) discutés lors de la rencontre concernant les obligations de l'employeur et des travailleurs.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport   | Numéro du rapport |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

**51.** L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment:

**1° s'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;**

2° désigner des membres de son personnel chargés des questions de santé et de sécurité et en afficher les noms dans des endroits visibles et facilement accessibles au travailleur;

**3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;**

4° contrôler la tenue des lieux de travail, fournir des installations sanitaires, l'eau potable, un éclairage, une aération et un chauffage convenable et faire en sorte que les repas pris sur les lieux de travail soient consommés dans des conditions hygiéniques;

**5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;**

6° prendre les mesures de sécurité contre l'incendie prescrites par règlement;

7° fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;

8° s'assurer que l'émission d'un contaminant ou l'utilisation d'une matière dangereuse ne porte atteinte à la santé ou à la sécurité de quiconque sur un lieu de travail;

**9° informer adéquatement le travailleur sur les risques liés 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;**

10° afficher, dans des endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs, les informations qui leur sont transmises par la Commission, l'agence et le médecin responsable, et mettre ces informations à la disposition des travailleurs, du comité de santé et de sécurité et de l'association accréditée;

11° fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité conformément au paragraphe 4° de l'article 78 ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par

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](http://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 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

règlement et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements;

12° permettre aux travailleurs de se soumettre aux examens de santé en cours d'emploi exigés pour l'application de la présente loi et des règlements;

13° communiquer aux travailleurs, au comité de santé et de sécurité, à l'association accréditée, au directeur de santé publique et à la Commission, la liste des matières dangereuses utilisées dans l'établissement et des contaminants qui peuvent y être émis;

14° collaborer avec le comité de santé et de sécurité ou, le cas échéant, avec le comité de chantier ainsi qu'avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements et leur fournir tous les renseignements nécessaires;

15° mettre à la disposition du comité de santé et de sécurité les équipements, les locaux et le personnel clérical nécessaires à l'accomplissement de leurs fonctions.

### *Obligations*

#### **49.** Le travailleur doit:

1° prendre connaissance du programme de prévention qui lui est applicable;

2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;

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;

4° se soumettre aux examens de santé exigés pour l'application de la présente loi et des règlements;

5° participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail;

6° collaborer avec le comité de santé et de sécurité et, le cas échéant, avec le comité de chantier ainsi qu'avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements.

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](http://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 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

### 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 ses formations vs l'offre de services pour les bénéficiaires. Il est important que l'employeur s'assure que ses travailleurs possèdent la formation nécessaire pour travailler sur certains départements. **La dérogation 5 est émise à cet effet.**

### Mécanismes et références disponibles :

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/>

### 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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Luc Lepage  
Inspecteur

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](http://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 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

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

180 rue des Gouverneurs, Rimouski, QC, G5L 7P3

Tél : 1800-668-2773 Poste [REDACTED]

Fax : 418-725-6239

Courriel : [luc.lepage@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:luc.lepage@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport   | Numéro du rapport |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

### 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<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(9)<br>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 travailleurs ne possèdent aucune formation en lien avec la clientèle agressive, l'employeur devra statuer sur la formation appropriée pour son milieu et nous fournir l'échéancier de la diffusion de cette formation. ce qui peut occasionner des risques de blessures par agression (exemple: contusion)                | 2018-10-29                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(9)<br>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 travailleurs ne possèdent aucune formation en lien avec la clientèle agressive, l'employeur devra prévoir une structure transitoire concernant les travailleurs sans formation concernant les risques d'agression, ce qui peut occasionner des risque d'aggravation de situation et des risques par exemple de contusion. | 2018-10-29                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(3)<br>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 formelle (en cas d'urgence pour le travailleur) concernant le besoin d'assistance lors d'une situation d'agression, ce qui peut causer l'aggravation de situation ( danger exemple par de contusion).                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2018-10-29                       | Non<br>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](http://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).

**AVIS DE  
CORRECTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport   | Numéro du rapport |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| DPI4278509              | 28 septembre 2018 | RAP1237964        |

**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<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 4  | LSST / 51(9)<br>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 les travailleurs de sa procédure d'urgence en cas d'agression, ce qui peut occasionner danger de exemple contusion. | 2018-11-12                       | Non<br>commencée |
| 5  | LSST / 51(5)<br>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 méthode de supervision afin de s'assurer que les travailleurs possèdent la formation appropriée à l'offre de service de son département , ce qui peut occasionner un risque d'aggravation de situation et exemple des risque de contusion.                                                         | 2018-11-12                       | Non<br>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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale du Bas-Saint-Laurent  
180, rue des Gouverneurs  
Case postale 2180  
Rimouski (Québec) G5L 7P3  
Télec. : 418 725-6239

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 3 octobre 2018 à 10:30                   | DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                              | Lieu de travail                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>Chocolat Lamontagne inc.</p> <p>4045, rue de la Garlock</p> <p>Sherbrooke (Québec) J1L 1W9</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Monsieur Nicolas Legris, Conseiller RH</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Chocolat Lamontagne inc.</p> <p>4045, rue de la Garlock</p> <p>Sherbrooke (Québec) J1L 1W9</p> |

| Inspecteurs                       | Numéro | Direction régionale |
|-----------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Sébastien Thellend   | 89076  | Estrie              |
| Aussi présents : Amélie Perreault | 70520  | Estrie              |

## 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 violence et des conflits au travail ainsi qu'à la cohabitation entre les chariots élévateurs et les piétons.

### Personnes rencontrées

Monsieur Nicolas Legris, directeur des ressources humaines;

Monsieur Claude Turgeon, directeur de production;

Madame A [REDACTED];

Monsieur B [REDACTED].

Je suis accompagné de Mme Amélie Perreault, inspectrice en formation.

## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

### **Présentation du lieu de travail**

L'entreprise « Chocolat Lamontagne » œuvre dans le secteur d'activité (012) - Industrie des aliments et boissons et se spécialise dans la fabrication de produits alimentaires chocolatés. Elle emploie environ 175 travailleurs non 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 un comité de santé et sécurité du travail;
- [REDACTED];
- Présence d'un programme d'intégration pour les nouveaux travailleurs;
- Présence de mesures de contrôle des énergies « cadenassage ».

### **Déroulement de l'intervention**

Étant donné que les informations recueillies comportent des éléments sensibles, elles ne seront pas divulguées au présent rapport.

Nous rencontrons les intervenants et leur expliquons le but de notre intervention. Nous recueillons des informations générales sur l'entreprise et la gestion des risques en lien avec la violence au travail, les conflits et la santé psychologique. Par la suite, nous discutons des mesures prises par l'employeur à la suite d'un conflit entre deux travailleurs menant au dépôt d'une plainte avec allégation de violence au travail.

Nous recueillons des informations générales sur l'entreprise et effectuons une visite des lieux. Nous discutons avec certains travailleurs sur place et des photos sont prises. À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des intervenants.

À la suite de notre intervention, M. Legris nous fait parvenir des documents par courriel.

### **Description des observations et informations recueillies**

#### **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 à la santé psychologique des travailleurs et les risques de violence au travail. 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

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

de travail.

Nous expliquons aux représentants de l'employeur que le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes sur le harcèlement psychologique ainsi que la gestion des conflits. De plus, comme le plaignant a mentionné craindre d'être frappé par un chariot élévateur, nous vérifierons les risques en lien avec la cohabitation entre les chariots élévateurs et les piétons.

Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prévention du harcèlement psychologique, de la violence et des conflits au travail, des risques en lien avec la cohabitation entre les chariots élévateurs et les piétons, ainsi que des lésions qui en découlent.

**Risques à la santé psychologique et à la violence au travail :**

Les représentants de l'employeur nous informent notamment que :

- L'employeur possède une politique en matière de harcèlement psychologique.
- L'employeur a été avisé verbalement par la personne plaignante d'une situation conflictuelle avec un travailleur. La personne plaignante allègue que la personne visée a une conduite dangereuse avec un chariot élévateur qui compromet sa santé et sécurité.
- À la suite du dépôt de la plainte, l'employeur a procédé à une enquête interne. Le plaignant, la personne mise en cause ainsi que des travailleurs ont été rencontrés pour recueillir leur version des faits (aucun formulaire d'enquête n'a été utilisé). L'employeur nous explique qu'après l'analyse des divers éléments recueillis, il n'a pas été en mesure de déterminer la véracité des allégations de conduite dangereuses d'un chariot élévateur par un travailleur. L'employeur a déterminé qu'il s'agissait d'un conflit interpersonnel.
- L'employeur nous affirme prendre au sérieux les allégations du plaignant. La nature des comportements rapportés « conduite dangereuse d'un chariot élévateur » entraîne un congédiement sur le champ lorsque ceux-ci sont fondés et vérifiés.
- En référence aux documents de l'employeur, le processus s'est arrêté au niveau 3 « *Mener l'enquête* ». Cependant, aucun formulaire et/ou rapport d'enquête n'a été complété.
- La personne mise en cause est à l'emploi de l'entreprise depuis environ [REDACTED] ans et il a reçu une formation pratique et théorique sur la conduite sécuritaire d'un chariot élévateur. Avant son embauche, [REDACTED].
- [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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

◆ [REDACTED]

**Mesures de prévention en matière de harcèlement psychologique**

- Le paragraphe 13.1 du manuel du travailleur informe que l'entreprise possède et applique une politique visant à contrer le harcèlement.
- Le paragraphe 9 du manuel du travailleur informe de l'application des mesures disciplinaires. Une liste des comportements qui ne sont pas tolérés est dressée. De plus, les mesures disciplinaires sont élaborées, allant de l'avertissement verbal au congédiement, en fonction de la gravité de l'acte reproché.
- L'employeur a élaboré une politique en matière de harcèlement psychologique ainsi qu'un formulaire de plainte.

La politique comporte notamment les éléments suivants :

- Préambule;
- But de la politique;
- Définitions;
- Description de la politique;
- Responsabilités :
  - Employé;
  - Gestionnaires et superviseurs
  - Ressources humaines
- Traitement de la plainte;
- Formulaire de plainte de harcèlement

**Mise en application des mesures de prévention**

L'employeur a reçu la plainte et procédé à une enquête interne;

L'employeur n'a pas utilisé de formulaire d'enquête pour la rencontre des personnes impliquées;

L'employeur n'a pas été en mesure de déterminer la véracité des allégations de conduite dangereuse d'un chariot élévateur par un travailleur. L'employeur à déterminer qu'il s'agissait

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

d'un conflit interpersonnel.

Après l'examen de la politique et des mécanismes de traitement d'une plainte, nous relevons les lacunes suivantes :

- À la section définition, le conflit n'y est pas défini;
- Il y a absence de procédure de gestions des conflits;
- Il y a absence de procédure et de formulaire d'enquête;
- Il y a absence de critères visant à évaluer la recevabilité de plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique;
- Pour les plaintes recevables, il y a absence de mesures temporaires acceptables pour les parties pendant son traitement.
- Il y a absence de règles claires et précises sur les alternatives à suivre dans le cas où la plainte a un lien direct ou indirect avec une personne impliquée dans l'analyse de la plainte. Cette procédure doit être bien établie afin que le traitement de toutes les plaintes soit fait de façon juste et impartiale. La consultation de ressources spécialisées pour du soutien peut entre autres être envisagée.
- Il n'y a personne de formé pour recevoir et traiter les plaintes de harcèlement psychologique dans l'entreprise.
- Les gestionnaires (chefs d'équipe) ne sont pas formés sur la gestion des conflits.

À la suite de l'analyse des informations recueillies, nous demandons à l'employeur de :

- Revoir et de réviser la politique sur le harcèlement psychologique afin d'y corriger les lacunes susmentionnées (**voir dérogation No. 1**).
- Informer son personnel des moyens permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et les situations de harcèlement qui présentent des risques à la santé des travailleurs (**voir dérogation No. 2**).
- Former les gestionnaires sur la gestion des conflits (**voir dérogation No. 3**).
- Former les acteurs identifiés dans la politique qui recevront et traiteront les plaintes sur le harcèlement psychologique afin qu'ils aient les habiletés et les connaissances pour le traitement de ce type de plainte (**voir dérogation No. 4**).

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

**Cohabitation entre chariots élévateurs et piétons**

Étant donné la nature du signalement qui stipule qu'un chariot élévateur aurait à plusieurs reprises circulé près d'un travailleur dans le secteur d'entreposage, nous procédons à la visite de ce secteur afin de vérifier que des mesures de sécurité soient mises en place en lien avec la sécurité des piétons circulant près des chariots élévateurs.

L'employeur nous informe des éléments suivants :

- Les travailleurs devant opérer un chariot élévateur ont tous reçu une formation pratique et théorique sur les principes de conduite sécuritaires de chariot élévateur. Les caristes reçoivent une mise à jour de leur formation tous les trois ans.
- La vitesse des chariots élévateurs est limitée.
- Les chariots élévateurs sont munis de klaxon et de lumières bleues afin de mieux signifier leur présence (sonore et visuel).

Lors de la visite du secteur entreposage, nous constatons les éléments suivants :

- Présence de lignes au sol délimitant les zones réservées aux piétons;
- Le corridor piétonnier à une largeur d'environ 60 cm.
- Le corridor piétonnier croise plusieurs allées secondaires bordées de palettiers.
- Les chariots élévateurs qui sortent des allées secondaires pour rejoindre l'allée principale ralentissent et klaxonnent pour signaler leur présence.
- Absence de règles de signalisations près des intersections, autant pour les piétons que pour les chariots élévateurs.
- L'aménagement des lieux et la présence de marchandise au sol forcent les chariots élévateurs à circuler près du corridor piétonnier. Ceux-ci doivent régulièrement empiéter dans la zone réservée aux piétons.
- Des miroirs sont présents à certains endroits pour couvrir les zones mortes.
- La zone d'entreposage est située entre deux importants secteurs de production. Tous les travailleurs qui doivent se rendre d'un secteur à l'autre doivent emprunter le corridor piétonnier du secteur d'entrepôt. Lors de notre intervention dans le secteur entrepôt, nous observons que la circulation de piétons et de chariots élévateurs est importante.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

Suite à ses dernières observations, nous constatons que la zone d'entreposage comporte des risques de collision entre les piétons et les chariots élévateurs.

En ce sens, et afin de prévenir les accidents et les lésions professionnelles aux travailleurs, nous demandons dans un premier temps à l'employeur de mettre en place l'élément suivant :

- Identifier les dangers dans le « secteur entreposage » concernant la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs (**voir dérogation No. 5**).

L'employeur peut présenter l'identification des dangers sous la forme d'une analyse de risque. **L'employeur doit établir les mesures précises qu'il entend prendre pour contrôler et éliminer les risques qu'il aura identifiés.**

Dans un deuxième temps, nous demandons à l'employeur de mettre en place les éléments suivants :

- Établir les consignes de sécurité associées à ces dangers et établir les règles de cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs (**voir dérogation No. 6**);
- D'informer les travailleurs concernés des règles de cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs. L'employeur doit également fournir 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 qu'il leur est confié (**voir dérogation No. 7**).

L'employeur devra déterminer les mesures de contrôle qu'il entend prendre pour s'assurer que ces consignes et ces procédures soient appliquées et respectées par les travailleurs. Il devra informer les travailleurs de ces mesures et leur fournir la supervision appropriée pour faire respecter ces consignes.

Nous suggérons à l'employeur de faire le même processus d'analyse et de mettre en application les mesures établies pour l'ensemble de l'établissement où il y a cohabitation entre les chariots élévateurs et les piétons.

### Autres observations

Le présent signalement fait état d'une friteuse industrielle dégageant de la fumée dans une pièce due à un système de ventilation inefficace.

L'employeur m'informe des éléments suivants :

- Il s'agit d'un nouvel équipement dans l'établissement.
- Cet équipement est utilisé au besoin « quelquefois par semaine ».



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

- Malgré la présence d'une hotte d'aspiration, la friteuse dégageait beaucoup de fumée dans la pièce lors des premiers essais.
- L'employeur a immédiatement pris des actions en modifiant le système d'aspiration à la source. Des panneaux en acier inoxydable ont été ajoutés sur les côtés de la friteuse. Ses panneaux relient le bassin d'huile à la hotte d'aspiration située près du plafond.
- L'essai effectué après les travaux a permis de constater une nette amélioration au niveau de l'efficacité du système de ventilation à la source. Par contre, il y a encore présence d'une petite quantité de fumée qui se dégage dans la pièce, surtout lors du déplacement du panier à l'extérieur de la hotte d'aspiration. L'employeur m'informe qu'il entend prendre les mesures nécessaires afin de maximiser l'aspiration des fumées dégagées par l'huile chaude.
- L'employeur a ajouté différents protecteurs autour de la friteuse afin d'éliminer et de réduire les différents risques tels que des brûlures causées par l'huile chaude.

La friteuse n'étant pas en production lors de notre intervention, aucune fumée ne se dégage dans la pièce. De plus, nous sommes en mesure de constater que cette problématique est prise en charge par l'employeur.

En ce sens, nous laissons l'employeur continuer ces démarches en lien avec l'aspiration à la source des fumées dégagées par l'huile chaude de la friteuse. Nous avisons l'employeur de notre intérêt à voir la friteuse en opération lors de notre prochaine rencontre de suivi.

**Documents reçus de l'employeur**

- *Politique visant à contrer le harcèlement;*
- Paragraphe No. 9 « *Mesures disciplinaires* » provenant du manuel du travailleur;
- Paragraphe No. 13.1 « *Politique contre le harcèlement psychologique* » provenant du manuel du travailleur;

**Documents remis à l'employeur**

- Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail - Guide pratique de l'employeur.
- Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

**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 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 les consignes de sécurité à respecter et il a l'obligation de fournir la supervision appropriée pour faire respecter ces consignes.

**Mécanismes et références disponibles :**

- Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail – guide pratique de l'employeur de la CNESST ;
- Le site internet de la CNESST ([www.cnesst.qc.ca](http://www.cnesst.qc.ca)) ;
- Le centre de documentation de la CNESST ;
- Le site internet de l'IRSST ([www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca)).
- Site internet de la CNESST – Publication « Pour ne rien oublier concernant la sécurité des chariots élévateurs »;
- Norme de sécurité pour les chariots élévateurs (CSA - B335-04);
- [REDACTED]

**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.

L'employeur doit apporter des correctifs aux dérogations inscrites dans l'avis de correction 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, il s'expose aux sanctions prévues par la 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, soit le 14 janvier 2019 à 9h00.

**À noter que ce rapport d'intervention ne doit pas être affiché à la vue des travailleurs.**

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

**Sébastien Thellend, inspecteur** (819) 821-5000, poste :

**Amélie Perreault, inspectrice en formation** (819) 821-5000, poste :

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

Direction régionale de l'Estrie

1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke, QC, J1J 2C3



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

### 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 |
|--------------------------|--------|
| Chocolat Lamontagne inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>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 puisque les moyens d'identifications, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail ne sont pas complets afin qu'ils soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut occasionner un risque à la santé psychologique.                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2019-01-13                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(9)<br>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, de conflit ou de violence dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. | 2019-01-13                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(9)<br>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 gestionnaires ne sont pas formés sur la gestion de conflits en milieu de travail, car ils n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.                                                                                                                       | 2019-01-13                       | Non<br>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](http://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).



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

### 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 |
|--------------------------|--------|
| Chocolat Lamontagne inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 4  | LSST / 51(9)<br>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 n'y a aucune personne au sein de l'entreprise formée pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail, car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. | 2019-01-13                       | Non<br>commencée |
| 5  | LSST / 51(5)<br>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 cet effet, il n'y a pas eu d'analyse de risques dans le secteur d'entreposage permettant d'identifier, de contrôler ou d'éliminer les risques pouvant découler de la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs, ce qui peut occasionner un risque de choc et d'écrasement des travailleurs.                                                                                                                                                                                               | 2019-01-13                       | Non<br>commencée |
| 6  | LSST / 51(5)<br>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. À cet effet, il n'a pas identifié les consignes de sécurité associées aux différentes tâches effectuées dans le secteur d'entreposage et aux règles de cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs, ce qui peut occasionner un risque de choc et d'écrasement des travailleurs.                                                                                                                                                                                                                 | 2019-01-13                       | Non<br>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](http://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).



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 9 octobre 2018  | RAP1239091        |

### Déroptions

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 |
|--------------------------|--------|
| Chocolat Lamontagne inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 7  | LSST / 51(9)<br>L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail ainsi que sur les consignes de sécurité associées aux dangers présents dans les secteurs secteur d'entreposage et aux règles de cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs. Il ne leur assure pas 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, ce qui peut occasionner un risque de choc et d'écrasement pour les travailleurs. | 2019-01-13                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de l'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

# 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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 24 octobre 2018 à 13:30                  | DPI4275903              | 7 novembre 2018 | RAP1241139        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                         | Lieu de travail                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>CIUSSS Estrie - CHU de Sherbrooke</p> <p>500, rue Murray<br/>Sherbrooke (Québec) J1G 2K6</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Monsieur André Jalbert, Conseiller cadre Services de p</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Centre Hospitalier Granby</p> <p>205, boulevard Leclerc Ouest<br/>Granby (Québec) J2G 1T7</p> |

| Inspecteurs                 | Numéro | Direction régionale |
|-----------------------------|--------|---------------------|
| <i>Daisy Gauthier</i>       |        |                     |
| Rédigé par : Daisy Gauthier | 32180  | Yamaska             |

## Observations

### Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 7 septembre pour vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques d'agression aux postes d'accueil à l'urgence (voir le rapport RAP1237426).

### Personnes rencontrées

Monsieur William Morales, agent de gestion en santé et sécurité au travail (SST)  
 Madame Sandra Blais, agente de gestion en SST  
 Madame Mélanie Boutin, chef de service de l'accueil à l'urgence et à l'admission  
 Monsieur Jean-François Péloquin, chef de service sécurité  
 Madame A [REDACTED]  
 Madame B [REDACTED]

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 7 novembre 2018 | RAP1241139        |

### Déroulement de l'intervention

Le 24 octobre, je rencontre les personnes susmentionnées et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Je vérifie les correctifs apportés aux postes d'accueil à l'urgence. Par la suite, nous échangeons sur les dérogations émises et à la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Le 6 novembre, l'employeur me transmet par messagerie électronique son rapport d'enquête et analyse de l'évènement accidentel au poste d'accueil à l'urgence survenu le 25 mai 2018.

### Description des observations et des informations recueillies

M. Morales me confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1237426).

### Prévention de la violence

Les statistiques de la CNESST sur **les lésions attribuables à la violence en milieu de travail au Québec entre 2012 et 2015 recensent une hausse de 8,3 % pour le personnel de la santé**. La durée moyenne d'une absence lors d'une lésion est de 105 jours. La majorité des lésions touchent les femmes et l'âge moyen est de 39 ans.

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, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont les risques d'agression par la clientèle.

Je rappelle à l'employeur qu'il doit notamment identifier les risques d'agression et mettre en place des mesures connues, efficaces et durables permettant d'éliminer et contrôler les situations de violences. Pour ce faire, voici trois niveaux de prévention à prendre 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**

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 7 novembre 2018 | RAP1241139        |

**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.**

### Évènement du 25 mai 2018

Mme Boutin précise que :

-L'évènement accidentel survenu le 25 mai 2018 a eu lieu aux postes d'accueil à l'urgence et non à l'admission ;

-Depuis le [REDACTED] ;

-À son retour au travail, cette travailleuse a été rencontrée par l'employeur pour l'informer, entre autres, des mesures de prévention et de contrôle reliées aux risques d'agression aux postes d'accueil à l'urgence suite à son accident de travail ainsi que répondre à ses questionnements.

### Mesures de prévention et de contrôle reliés aux risques d'agression

Les représentants de l'employeur m'informent et me montrent notamment que :

✓ Une enquête et une analyse de cet accident de travail sont toujours en cours de réalisation. **Un suivi à cet effet sera effectué à la prochaine intervention.**

✓ De nouvelles mesures ont été mises en place, dont :

- [REDACTED] ;
- [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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 7 novembre 2018 | RAP1241139        |

- [redacted] ;
- [redacted] ;
- L'utilisation du bureau de la sécurité à l'entrée de l'urgence, au besoin ;
- Plusieurs travailleurs permanents aux postes d'accueil à l'urgence ont été inscrits à la formation AST-Introduction prévention violence au travail, qui se déroulera le 25 octobre 2018 et le 17 janvier 2019. **J'informe l'employeur que tous les travailleurs aux postes d'accueil doivent recevoir une formation visant à prévenir et contrôler les risques d'agression par la clientèle. Un délai supplémentaire est accordé à la dérogation 1.**
- ✓ Les mesures suivantes sont également planifiées, sauf qu'aucun échéancier n'est fixé :
- [redacted] ;
- [redacted] ;
- La mise en place d'un [redacted]. Une première rencontre est planifiée le 15 novembre et un plan d'action sera établi suite à l'identification des risques d'agression. **Toutefois, l'employeur doit informer les travailleurs répondant au code blanc au Centre hospitalier des nouvelles consignes d'urgence en situation de violence, car la majorité des personnes rencontrées lors de l'intervention du 7 septembre 2018 ne connaissaient pas l'existence du guide à cet effet daté de janvier 2018, dont la chef de l'urgence et l'officier de sécurité. La dérogation 2 est émise.**

**Un suivi des mesures planifiées par l'employeur sera effectué à la prochaine intervention.**

### Mesures de contrôle pour assurer la permanence 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 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 concernant les risques d'agression aux postes d'accueil à l'urgence telles que s'assurer de la fonctionnalité en tout temps de chaque bouton panique, la mise à jour de la formation des travailleurs visant à

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 7 novembre 2018 | RAP1241139        |

prévenir et contrôler les risques d'agression, la vérification de l'application des consignes d'urgence en situation de violence (code blanc) ou toutes autres mesures visant la permanence des correctifs. **La dérogation 3 est émise.**

***Il est à noter que l'employeur ne doit pas se limiter à corriger les éléments soulevés par l'inspectrice puisque seulement les sujets mentionnés dans ce rapport ont été vérifiés. Ainsi, il n'est pas sous-entendu que les aspects qui n'apparaissent pas au présent rapport sont conformes aux Lois, Règlements et normes en vigueur.***

### Mécanismes et références disponibles

L'employeur peut consulter :

- Le site internet de la CNESST ([www.cnesst.qc.ca](http://www.cnesst.qc.ca));
- Le centre de documentation de la CNESST;
- Le site internet de l'IRSST ([www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca));
- L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).

### 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 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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Daisy Gauthier

Inspectrice

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité 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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 7 novembre 2018 | RAP1241139        |

2710, rue Bachand, Saint-Hyacinthe, QC, J2S 8B6

Tél. : 450-771-3900 poste [REDACTED]

Fax : 450-771-6895

Courriel : [daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca)



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4275903              | 7 novembre 2018 | RAP1241139        |

### 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 Estrie - CHU de Sherbrooke |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(9)<br>FORMATION<br>Les travailleurs à l'admission à l'urgence ne sont pas informés ni formés sur les mesures préventives et de contrôles à suivre en cas d'agression par la clientèle pour accomplir leur travail de façon sécuritaire advenant une situation de violence, ce qui peut occasionner des blessures aux travailleurs. Il y a un risque d'agression d'un travailleur.<br><br>- Observé le : 2018-09-07 (RAP1237426) - Délai expire le 2018-10-25 | 2019-01-17                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(9)<br>CONSIGNES D'URGENCE EN SITUATION DE VIOLENCE<br>Les travailleurs répondants à un code blanc ne sont pas tous informés sur les consignes d'urgence en situation de violence par la clientèle pour accomplir leur travail de façon sécuritaire advenant une situation de violence, ce qui peut occasionner des blessures aux travailleurs. Il y a un risque d'agression d'un travailleur.                                                                | 2018-12-15                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(5)<br>PERMANENCE DES CORRECTIFS<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques d'agression pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyens de contrôle pour assurer la permanence des correctifs au dossier, d'où un risque de lésion en situation de violence pour les travailleurs.                                                       | 2019-02-11                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Yamaska  
2710, rue Bachand  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6  
Télec. : 450 771-6895

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 26 octobre 2018 à 10:15                  | DPI4272948              | 1 novembre 2018 | RAP1241685        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                            | Lieu de travail                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>Garderie Centre Créatif de Lasalle inc.</p> <p>8702, rue Centrale<br/>LaSalle (Québec) H8P 1N6</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Velisanta Morena, Présidente</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Garderie Centre Créatif de Lasalle inc.</p> <p>8702, rue Centrale<br/>LaSalle (Québec) H8P 1N6</p> |

| Inspecteurs                   | Numéro | Direction régionale |
|-------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Sophie Marsolais | 56782  | 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 sécurité générale des lieux et à la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS).

### Personnes rencontrées

Mme Velisanta Morena, directrice

Mme A [REDACTED]

Mme B [REDACTED]

Mme C [REDACTED]

### Présentation du lieu de travail

L'entreprise Garderie Centre Créatif de Lasalle inc. œuvre dans le secteur d'activité (30) – Services médicaux et sociaux. Il s'agit d'une garderie accueillant 40 enfants. Elle emploie environ [REDACTED] éducatrices non syndiquées réparties sur des quarts de travail variables selon les

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4272948              | 1 novembre 2018 | RAP1241685        |

heures d'ouverture. La garderie occupe le 2<sup>e</sup> étage d'un édifice à deux étages. Le 1<sup>e</sup> étage est occupé par une autre garderie appartenant à la même propriétaire. [REDACTED]

### Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme Morena et Mme A [REDACTED] 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 des travailleuses sur place. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès de Mme Morena et Mme A [REDACTED].

### Description des observations et informations recueillies

Lors de la visite, je fais les constatations et je recueille les informations suivantes :

#### Organisation en santé et sécurité du travail

- Il y a un secouriste en milieu de travail de formé, il s'agit de Mme A [REDACTED].
- [REDACTED].
- Un programme de prévention sous forme de plan d'action est en application. [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]
- Des règles générales de santé et sécurité sont présentées à l'embauche. Le programme de prévention est disponible et peut être consulté en tout temps par les travailleuses.
- [REDACTED]. Advenant le cas où un accident surviendrait, celui-ci serait enquêté et un formulaire serait rempli à cet effet.

#### Aménagement des lieux

- Les tables, ainsi que les chaises, sont à la hauteur des enfants. Une chaisière est disponible pour les éducatrices. Toutefois, celles-ci n'ont pas accès à des chaises de

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4272948              | 1 novembre 2018 | RAP1241685        |

format adulte, ce qui peut occasionner un risque de développer des troubles musculo-squelettiques.

De petites chaises pour enfants sont disponibles, mais les assises et les dossiers ne sont pas suffisamment larges pour un adulte, ce qui peut occasionner des postures contraignantes pour les travailleuses. Tel que mentionné dans le Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST), article 168, la hauteur et la position des sièges doivent être adaptées au travail et aux travailleurs de manière à leur assurer une position qui soit adéquate et à réduire leur fatigue.

L'utilisation de chaises basses pour adultes permet d'adopter une posture adéquate et ainsi éviter le développement de troubles musculo-squelettiques (référence: *Guide d'animation en santé et en sécurité du travail - à l'intention des centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance*). **La dérogation No 1 est émise à cet effet.**

- Les jouets sont bien rangés et il y a suffisamment d'espace entre le mobilier.
- Il y a des marchepieds disponibles pour les enfants pour accéder aux tables à langer et des petits bancs pour accéder aux lavabos et aux toilettes afin de prévenir les soulèvements fréquents des enfants.
- Les escaliers menant au 2<sup>e</sup> étage sont munis de marches avec revêtement antidérapant et une double rampe, adaptée aux adultes et aux enfants.
- La cours est bien aménagée.

### Cuisine

- Il n'y a pas de machine tels que mélangeur et trancheur. Un coupe-légume de marque KitchenAid est muni d'un protecteur avec dispositif à interverrouillage.
- Les enfants mangent dans leur local. Un chariot est disponible pour acheminer les repas dans les locaux.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4272948              | 1 novembre 2018 | RAP1241685        |

### Sécurité incendie et électrique

- Les extincteurs portatifs font l'objet d'un entretien annuel.
- Les issues de secours sont dégagées et munies d'une enseigne lumineuse fonctionnelle.
- Je constate la présence d'un boîtier contenant des fils électriques qui n'est pas muni d'un couvercle, ce qui peut, lors d'un contact avec les fils, entraîner un danger d'électrocution des travailleuses. Mme Morena m'informe que ces fils ne sont pas alimentés en électricité. L'employeur devra donc me le démontrer par une personne compétente en la matière. **La dérogation No 2 est émise à cet effet.**

### Produits dangereux

Des produits dangereux contrôlés par le SIMDUT sont présents. Les fiches de donnée de sécurité sont disponibles aux travailleuses dans un porte-document près de l'entrée de la garderie. Je recommande à l'employeur de rapprocher ces fiches près des produits dangereux afin d'en faciliter leur consultation en situation d'urgence.

### Formation TMS

Les éducatrices n'ont pas de formation spécifique concernant les troubles musculosquelettiques (TMS). Je rappelle à l'employeur que les TMS présentent les risques les plus importants de lésion dans les services de garde. Afin de s'assurer que les travailleuses sont bien informées sur ces risques et ainsi prévenir des blessures graves aux travailleurs, je demande à l'employeur de mettre en place une formation ou session d'information pour les travailleuses. **La dérogation No 3 est donc émise.**

### Mesures de contrôle pour assurer la permanence 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 des travailleurs permettent d'éliminer ou de

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4272948              | 1 novembre 2018 | RAP1241685        |

contrôler de façon permanente les risques et les dangers.

### Mécanismes et références disponibles

J'informe l'employeur qu'il peut recevoir de l'assistance en santé et sécurité au travail de la part de l'ASSTSAS (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales : 514-253-6871). Du soutien-conseil est aussi offert dans le but d'identifier, éliminer et contrôler les risques présents dans le milieu de travail ou pour la planification de tout projet de réaménagement.

Je transmets à l'employeur par courriel les documents suivants :

- Guide d'animation en santé et en sécurité du travail élaboré conjointement entre la CNESST et l'ASSTSAS à l'intention des centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance.
- « Tout ce que vous devez savoir pour bien équiper vos locaux ».
- « Au travail, dosez vos efforts ».
- « Principes de sécurité pour changer des couches ».

### 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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

## RAPPORT D'INTERVENTION

Sophie Marsolais

Inspectrice

Téléphone :

Courriel : [sophie.marsolais@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:sophie.marsolais@cnesst.gouv.qc.ca)

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4272948              | 1 novembre 2018 | RAP1241685        |



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4272948              | 1 novembre 2018 | RAP1241685        |

### 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 |
|-----------------------------------------|--------|
| Garderie Centre Créatif de Lasalle inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>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, relativement aux chaises disponibles dans les locaux. L'employeur doit donc déterminer le type de chaises requis en fonction du type de travail et d'activité. Il y a des risques de développer des troubles musculo squelettiques lors de l'utilisation de chaises ayant un format pour enfants. | 2018-12-10                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(1)<br>L'établissement sur lequel l'employeur a autorité n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs en ce qu'un boîtier contenant des fils électriques, situé dans la salle de lavage, n'est pas protégé par un couvercle, ce qui peut, lors d'un contact avec ces fils, entraîner un danger d'électrocution aux travailleurs.                                                                                                                   | 2018-12-10                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(9)<br>L'employeur doit former de façon appropriée les éducatrices afin de faire en sorte qu'elles 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 dernières n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.                                                    | 2018-12-15                       | Non<br>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](http://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](http://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  
Télec. : 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

# 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 novembre 2018 à 9:15                  | DPI4277616              | 23 novembre 2018 | RAP1245055        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                  | Lieu de travail                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [redacted]</p> <p>Home Dépôt du Canada inc.</p> <p>2100, boulevard du Souvenir</p> <p>Laval (Québec) H7N 6J7</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Monsieur François Brassard</p> | <p>Numéro : [redacted]</p> <p>Home dépôt (Trois-Rivière #7169)</p> <p>4500, rue Réal-Proulx</p> <p>Trois-Rivières (Québec) G9A 6P9</p> |

| Inspecteurs                     | Numéro | Direction régionale          |
|---------------------------------|--------|------------------------------|
| Rédigé par : Karine Trudel      | 90259  | Mauricie et Centre-du-Québec |
| Aussi présents : Stéphanie Rosa | 87268  | 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 prévention des risques à la santé psychologique dont le harcèlement psychologique.

### Personnes rencontrées

Monsieur A [redacted]

Madame Kelly Ann George, directrice de district des ressources humaines

Madame B [redacted]

### Personnes contactées

Madame Kelly Ann George, directrice de district des ressources humaines



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4277616              | 23 novembre 2018 | RAP1245055        |

Madame C

Monsieur Jean-Philippe Tardif, inspecteur de la CNESST est présent lors de la conversation téléphonique.

### **Présentation du lieu de travail**

L'entreprise *Home Dépôt* œuvre dans le secteur d'activité 16 : Commerce et se spécialise dans la vente au détail de produits de rénovation. Elle emploie environ 83 travailleurs non-syndiqués répartis sur les heures d'affaires habituelles.

### **Déroulement de l'intervention**

Nous rencontrons les parties et leur expliquons le but de notre intervention. Nous recueillons des informations générales sur l'entreprise. Nous discutons avec les parties des mesures de prévention du harcèlement psychologique en place. Nous discutons avec l'employeur de l'application des mesures de prévention en place, spécifiquement à la situation dont fait l'objet le présent dossier. À la fin de la partie générale de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties.

Le 23 novembre 2018, nous communiquons avec l'employeur afin de l'informer des dérogations qui seront émises et dans le but de compléter les informations recueillies.

### **Description des observations et informations recueillies**

*Des informations de nature sensible ont volontairement été omises du rapport d'intervention.*

### **Mesures de prévention du harcèlement psychologique en place :**

#### **L'employeur nous remet les documents suivants lors de l'intervention :**

*-Politique pour un milieu de travail respectueux, exempt de harcèlement (ci-après nommé « la politique »)*

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4277616              | 23 novembre 2018 | RAP1245055        |

- Normes de rendement
- Trousse d'enquête
- Relations avec les associés-outils et ressources

L'employeur affirme que la politique remise est en place depuis 2001 et nous informe de sa mise à jour la veille de l'intervention. On mentionne l'ajout d'une définition légale du harcèlement, ainsi que quelques changements au niveau des termes utilisés. Le 13 novembre 2018, l'employeur nous fait parvenir la version mise à jour de la politique. La version mise à jour prévoit maintenant une diffusion, ainsi qu'une évaluation et une mise à jour de la politique.

L'employeur mentionne que les travailleurs seront informés de la nouvelle politique et que cette dernière sera affichée et remplacera l'ancienne version aux documents d'intégration en emploi des nouveaux travailleurs.

Le travailleur affirme devoir faire la lecture de la politique et y apposer sa signature électronique le confirmer. Il affirme également que les personnes à qui adresser une plainte sont connues.

Nous constatons que la *Politique pour un milieu de travail respectueux, exempt de harcèlement* ne comprend toutefois pas les éléments suivants :

- Procédure de règlement des conflits
- Composition de l'équipe d'enquête

Par ailleurs, l'employeur affirme que l'utilisation de la trousse d'enquête dépend de situation à régler.

***Application de la Politique pour un milieu de travail respectueux, exempt de harcèlement :***

Prise en charge :

L'employeur affirme que les situations pouvant s'avérer du harcèlement sont prises en charge lorsque portées à son attention, même en l'absence de plainte formelle.

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4277616              | 23 novembre 2018 | RAP1245055        |

On mentionne l'application du processus d'enquête à deux reprises, en lien avec la situation dont fait l'objet le présent dossier.

### Recevabilité :

L'employeur mentionne l'absence d'une étape de recevabilité à la politique puisque toutes les plaintes sont enquêtées.

### Comité d'enquête :

Madame George nous explique être impliquée dans les enquêtes à des niveaux différents selon les personnes concernées. Elle affirme que les plaintes impliquant des travailleurs sont enquêtées localement, alors qu'elle est impliquée lorsque la plainte vise un membre de la supervision ou de la direction. À cette occasion, elle affirme être accompagnée du directeur des ressources humaines du magasin lorsque le poste est existant à l'établissement, ou encore par le directeur de magasin dans le cas contraire.

Toutefois, elle précise qu'un directeur de district des ressources humaines remplacera toutefois le directeur des ressources humaines/directeur de magasin, advenant que la personne occupant l'une ou l'autre de ces fonctions s'avère la personne visée par la plainte.

Madame George affirme également que bien que la politique ne mentionne pas ce mécanisme, le processus d'enquête pourrait être confié à l'externe ou au siège social, advenant l'impossibilité de traiter une plainte avec les ressources immédiates sans conflit ou apparence de conflit d'intérêt.

L'employeur affirme que les enquêtes sont documentées et qu'un retour est effectué au terme de l'enquête. On mentionne également que les enquêtes sont réalisées dans un délai variant habituellement d'une semaine à un mois et que des mesures transitoires de l'ordre d'un congé de la personne visée sont appliquées pendant la durée de l'enquête.

### Procédure de règlement des conflits :

Madame George explique exercer un counseling afin de supporter des travailleurs lors de relations de travail difficiles qui ne seraient pas du harcèlement.

L'absence de procédure de règlement des conflits à la politique présente une lacune constatée lors de l'application de la politique en ce que les conflits persistants constituent également un risque à la santé psychologique en milieu de travail.

L'absence de définition d'un conflit persistant pourrait faire en sorte que l'employeur caractérise

---

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4277616              | 23 novembre 2018 | RAP1245055        |

à tort une situation d'harcèlement psychologique par un conflit entre personnes.

Une dérogation est émise.

(dérogation #1)

### Composition de l'équipe d'enquête :

La politique écrite ne décrit pas les règles de composition de l'équipe d'enquête. L'absence de précisions quant à la composition de l'équipe d'enquête présente une lacune constatée lors de l'application de la politique et ce, pour deux motifs.

D'abord, l'absence de précisions au niveau de la composition de l'équipe d'enquête, en plus de ne pas mettre en confiance les travailleurs qu'en à l'équité du processus, peut mener à la composition d'équipes d'enquêtes dont les membres sont en conflit ou en apparence de conflit d'intérêt, en lien avec la situation rapportée ou les personnes impliquées.

De plus, le choix des membres de l'équipe d'enquête par le directeur de district des ressources humaines lorsqu'un gestionnaire impliqué dans l'évaluation de rendement tel que le directeur de magasin, place le directeur de district des ressources humaines dans une situation de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêts dans le choix de l'équipe d'enquête.

Une dérogation est émise.

(dérogation #2)

Par ailleurs, afin de pouvoir constater l'application de la politique déposée, nous demandons à l'employeur de nous faire parvenir les deux rapports d'enquête ciblés.

### **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.

### **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.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4277616              | 23 novembre 2018 | RAP1245055        |

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.

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

844 838-0808 poste [REDACTED]

819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4277616              | 23 novembre 2018 | RAP1245055        |

### 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 |
|---------------------------|--------|
| Home Dépôt du Canada inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Date d'expiration du délai | État          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>Procédure incomplète-gestion des conflits :<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé psychologique du travailleur, en ce que la procédure ne prévoit de mode de gestion des conflits entre travailleurs. Les conflits persistants constituent un risque à la santé psychologique dans le milieu de travail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2019-01-13                 | Non commencée |
| 2  | LSST / 51(5)<br>Procédure ne garantissant pas la neutralité et l'impartialité du processus :<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé psychologique du travailleur, en ce que la méthode employée pour faire enquête ne donne pas toutes les garanties de neutralité et d'impartialité. L'employeur doit prévoir des mesures à la procédure, garantissant l'impartialité et l'apparence d'impartialité du processus. Un risque à la santé psychologique subsiste dans le milieu de travail en l'absence d'un processus fiable permettant d'identifier tous les facteurs de risque à la santé psychologique devant être identifiés lors de l'enquête et devant par la suite être corrigés puis contrôlés. | 2019-01-13                 | 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](http://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](http://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



# 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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 22 novembre 2018 à 13:30                 | DPI4276474              | 5 décembre 2018 | RAP1245196        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                     | Lieu de travail                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>Canards des Monts inc.</p> <p>855, rue Martin</p> <p>Saint-Jude (Québec) J0H 1P0</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Monsieur Serge Delaunay, Vice-Président</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Canards des Monts inc.</p> <p>855, rue Martin</p> <p>Saint-Jude (Québec) J0H 1P0</p> |

| Inspecteurs                 | Numéro | Direction régionale |
|-----------------------------|--------|---------------------|
| <i>Daisy Gauthier</i>       |        |                     |
| Rédigé par : Daisy Gauthier | 32180  | Yamaska             |

## 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 à la santé psychologique.

### Personnes rencontrées

Mme<sup>A</sup> [REDACTED]

Mme B [REDACTED]

### Présentation du lieu de travail

L'entreprise Canards des monts œuvre dans le secteur d'activité (026) - Agriculture et se spécialise dans la commercialisation des canetons mulards d'un jour. Elle emploie environ 12 travailleurs non syndiqués répartis sur 1 quart de travail entre 6h00 et 18h00.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4276474              | 5 décembre 2018 | RAP1245196        |

### Déroulement de l'intervention

Cette intervention fait suite à la demande d'un travailleur pour harcèlement psychologique à la suite de conduites vexatoires envers lui par un autre travailleur. Étant donné que les informations recueillies comportent des éléments sensibles, elles ne seront pas divulguées au présent rapport d'intervention.

Lors de l'intervention, Bertha Gonzalez De Arco, conseillère experte en santé psychologique, m'accompagne en observation. Je rencontre les personnes susmentionnées et leur explique le but de mon intervention. Je recueille notamment des informations générales sur l'entreprise et la gestion des risques à la santé psychologique. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif.

### Description des informations recueillies

#### 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.

J'explique aux représentantes de l'employeur que le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède des mesures visant à effectuer le traitement des plaintes sur le harcèlement psychologique ainsi que la gestion des conflits. Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prévention du harcèlement psychologique au travail et des lésions qui en découlent.

#### 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. »



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4276474              | 5 décembre 2018 | RAP1245196        |

**Organisation en santé et sécurité au travail (SST) :**

- Il y a des secouristes en milieu de travail ayant une formation valide.
- Il y a une trousse de premiers soins.
- De la formation est donnée aux nouveaux travailleurs par jumelage.
- L'employeur ne dispose pas d'un processus d'enquête des accidents de travail à survenir à ses travailleurs. **La dérogation 1 est émise.**
- Il n'y a pas de comité en SST.
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- Les travailleurs sont invités à informer l'employeur de toute problématique en SST.

**Risques à la santé psychologique :**

Les représentantes de l'employeur m'informent notamment que :

- Mme A [REDACTED] a été avisée verbalement [REDACTED] par un travailleur de conduites vexatoires envers lui par un autre travailleur.
- La personne visée par la plainte a été rencontrée après chaque plainte lui indiquant de cesser immédiatement son comportement [REDACTED].
- [REDACTED].
- En cas de problème, tout employé qui croit être la cible de gestes ou de comportements inappropriés ou malveillants doit s'adresser aux représentants de l'employeur.
- L'entreprise n'a pas de politique en matière de harcèlement psychologique.
- Aucun mécanisme de traitement des plaintes n'est prévu.
- Aucune information et formation n'est offerte aux travailleurs concernant les risques psychologiques en milieu de travail.
- Il n'y a personne de formé pour recevoir une plainte de harcèlement psychologique au sein de l'entreprise.

Compte tenu des informations recueillies, **la dérogation 2 est émise** afin que l'employeur mette en place des mesures permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et les situations de harcèlement qui présentent un risque à la santé des travailleurs. Ce moyen prend habituellement la forme d'une politique en matière de harcèlement psychologique, des mécanismes de traitement des plaintes et de gestion des conflits. Afin de soutenir l'employeur dans ses démarches, je lui remets deux documents publiés par la CNESST (Normes 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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4276474              | 5 décembre 2018 | RAP1245196        |

- ❖ Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail ;
- ❖ Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail - Guide pratique de l'employeur.

Le personnel devra être informé des moyens permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et les situations de harcèlement qui présentent des risques à la santé des travailleurs. **La dérogation 3 est émise.** De plus, les acteurs identifiés dans la politique qui recevront et traiteront les plaintes sur le harcèlement psychologique devront être formés à cet effet. **La dérogation 4 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 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 concernant les risques à la santé psychologique telles que la diffusion périodique, l'évaluation et la mise à jour des moyens adéquats permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations de conflit et de harcèlement. Il est recommandé qu'une révision d'une politique en matière de harcèlement psychologique devrait au moins être faite tous les deux ans afin de répondre aux besoins du milieu. **La dérogation 5 est émise.**

***Il est à noter que l'employeur ne doit pas se limiter à corriger les éléments soulevés par l'inspectrice puisque seulement les sujets mentionnés dans ce rapport ont été vérifiés. Ainsi, il n'est pas sous-entendu que les aspects qui n'apparaissent pas au présent rapport sont conformes aux Lois, Règlements et normes en vigueur.***

**Mécanismes et références disponibles :**

L'employeur peut consulter :

- Le site internet de la CNESST ([www.cnesst.qc.ca](http://www.cnesst.qc.ca)) ;
- Le centre de documentation de la CNESST ;
- Le site internet de l'IRSST ([www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca)).



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4276474              | 5 décembre 2018 | RAP1245196        |

### 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.

**À noter que ce rapport d'intervention ne doit pas être affiché à la vue des travailleurs.**

Je demeure disponible pour un complément d'information.

*Daisy Gauthier*

Inspectrice experte en santé psychologique et violence au travail

CNESST

daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca

Téléphone : 450-771-3900

Télécopieur : 450-771-6895

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4276474              | 5 décembre 2018 | RAP1245196        |

### 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 |
|------------------------|--------|
| Canards des Monts inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>Enquête suite à un accident de travail<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas un processus d'enquête d'accidents de travail survenant aux travailleurs à l'occasion ou par le fait de leur travail. Il y a un risque de reproduction de l'événement accidentel pouvant occasionner des blessures aux travailleurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2018-12-09                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(5)<br>Harcèlement psychologique<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas de mesures d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2019-01-06                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(9)<br>Information harcèlement psychologique<br>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. | 2019-01-20                       | Non<br>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](http://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).



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4276474              | 5 décembre 2018 | RAP1245196        |

### 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 |
|------------------------|--------|
| Canards des Monts inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 4  | LSST / 51(9)<br>Formation harcèlement psychologique<br>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 n'y a aucune personne au sein de l'entreprise formée pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail, car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. | 2019-02-03                       | Non<br>commencée |
| 5  | LSST / 51(5)<br>Permanence des correctifs<br>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 moyens de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne notamment les moyens à la santé psychologique ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2019-02-11                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Yamaska  
2710, rue Bachand  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6  
Télec. : 450 771-6895

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|
| 29 novembre 2018 à 8:30                  | DPI4281399              | 13 décembre 2018 | RAP1247387        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                                    | Lieu de travail                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>Construction &amp; location Jenik inc.</p> <p>4550, rue Raymond-Bellemare</p> <p>Trois-Rivières (Québec) G9B 0G3</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Monsieur François Bellemare, président</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Construction &amp; location Jenik inc.</p> <p>4550, rue Raymond-Bellemare</p> <p>Trois-Rivières (Québec) G9B 0G3</p> |

| Inspecteurs                             | Numéro | Direction régionale          |
|-----------------------------------------|--------|------------------------------|
| Rédigé par : Karine Trudel              | 90259  | Mauricie et Centre-du-Québec |
| Aussi présents : Marie-Claude Latulippe | 53303  | 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 prévention du risque d'agression.

### Personnes rencontrées

Monsieur A [REDACTED]

Monsieur Éric Touchette, directeur des opérations

Monsieur B [REDACTED]

### Présentation du lieu de travail

L'entreprise *Construction et location Jenik inc* œuvre dans le secteur d'activité (15) transport et entreposage et se spécialise dans l'inspection de structure et d'équipement d'accès. Elle emploie environ 27 non-syndiqués répartis sur différents quarts de travail.

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4281399              | 13 décembre 2018 | RAP1247387        |

Étant donné que l'activité principale de cet établissement est comprise dans la description de l'annexe 1 du Règlement sur le programme de prévention, l'employeur est tenu de mettre en application un programme de prévention propre à son établissement, conformément à l'article 58 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

### **Déroulement de l'intervention**

Nous rencontrons les parties et leur expliquons le but de notre intervention. Nous recueillons des informations générales sur l'entreprise. Nous discutons des mécanismes de prévention du harcèlement psychologique en place dans l'entreprise. À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès de l'employeur.

### **Description des observations et informations recueillies**

#### **Procédure en matière de prévention du harcèlement psychologique :**

L'employeur nous remet une copie du document *Manuel des employés-Entente 2018*. Il nous présente la déclaration de principe à l'encontre du harcèlement psychologique, présent à la page 13 du document. Il s'agit en d'autres mots il s'agit uniquement d'un engagement de la haute direction. Il porte ensuite notre attention sur la directive à l'effet de rapporter les situations problématiques à la gestion, présente à la page 19 du document.

L'une des façons d'identifier, corriger et contrôler le risque à la santé psychologique dont le harcèlement est l'élaboration, la diffusion et l'application d'une politique en matière d'harcèlement psychologique.

L'employeur doit compléter sa politique et ce, dans le but d'offrir toutes les garanties de discrétion, confidentialité et impartialité au travailleur désirant déposer une plainte.

#### **Les éléments manquants à la politique sont les suivants :**

- Définition du harcèlement psychologique et du droit de gérance
- Champs d'application de la politique
- Dépôt de la plainte (à qui la déposer)
- Évaluation de la recevabilité de la plainte et délai de réponse

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4281399              | 13 décembre 2018 | RAP1247387        |

- Procédure informelle de traitement des plaintes (résolution de conflit/processus de médiation)
- Procédure d'enquête détaillée et bien expliquée, assurant discrétion, confidentialité et impartialité. Identification et formation des enquêteurs. Enquête documentée. Délai de réponse.
- Processus d'enquête externe prévu en cas de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêt de l'équipe d'enquête interne.
- Décision et mesures correctives. Suivi de l'efficacité des mesures.
- Rôles et responsabilités des intervenants
- Formation et information des gestionnaires et travailleurs
- Diffusion, évaluation et mise à jour de la politique

**Définition de harcèlement :**

Les parties expliquent que les comportements interdits en vertu de cette politique sont les blasphèmes et le ton inadéquat employé envers un collègue, ainsi que les propos dénigrants.

**Dépôt de la plainte :**

L'employeur affirme que la directive non-écrite en cas d'harcèlement psychologique ou de conflit persistant indique aux travailleurs de se référer à messieurs Touchette ou B [REDACTED]

**Procédure d'enquête :**

L'employeur mentionne enquêter les plaintes reçues, dans le but d'en retirer les faits. Ceci comprend la rencontre de témoins. On mentionne traiter les plaintes à l'intérieur de quelques jours, que ce soit par le biais de rencontres ou encore par téléphone, compte tenu des contraintes liées aux chantiers à l'extérieur de la région.

Monsieur B [REDACTED] affirme prendre les deux versions (plaignant et mise en cause) mais ne pas les documenter. Il explique tenter de régler les conflits entre travailleurs, alors qu'il réfère à Monsieur Touchette lorsque l'intervention dépasse le stade de la médiation entre travailleurs.

L'employeur admet que les enquêtes ne sont pas documentées.

**Application de la politique :**

L'employeur admettant que les enquêtes ne sont pas documentées, nous ne sommes donc pas



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4281399              | 13 décembre 2018 | RAP1247387        |

en mesure de constater si l'employeur applique ou non sa politique en matière d'harcèlement psychologique.

En lien avec la possibilité de constater la gestion des plaintes en cours., Monsieur touchette me confirme le 13 décembre 2018 la fin du lien d'emploi, les chantiers étant d'ailleurs terminés. Nous rappelons que les futures enquêtes devront être par ailleurs documentées.

**Mesures correctives :**

L'employeur nous mentionne que des mesures correctives ont été apportées suite à l'enquête que l'employeur affirme avoir effectuée en lien avec la situation qui nous occupe, et que le plaignant en a été informé. En l'occurrence, l'employeur conclue à des comportements inadéquats de la part du mis en cause mais parfois également, de l'exercice du droit de gérance au niveau de certains autres faits rapportés.

**Information des travailleurs :**

L'employeur affirme que les éléments principaux du manuel sont transmis aux travailleurs à l'embauche et que les changements sont présentés lors de la rencontre annuelle des travailleurs. L'employeur affirme que le manuel est signé par les travailleurs. Il ajoute que le document est affiché au point de rencontre des travailleurs, division signalisation.

Selon les informations recueillies, la politique n'est pas connue de tous. En outre, une dérogation est émise pour que l'employeur diffuse la version complétée de la politique aux travailleurs. Il est convenu que la reprise des chantiers en février ou mars 2019 sera un bon moment pour ce faire.

(dérogation #1)

**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. Une dérogation est émise.

(dérogation #2)

**Mécanismes et références disponibles :**

Page du site internet de la CNESST Trousse d'information sur le harcèlement psychologique

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4281399              | 13 décembre 2018 | RAP1247387        |

ou sexuel :

<https://www.cnt.gouv.qc.ca/publications/trousses-dinformation/trousse-dinformation-sur-le-harcèlement-psychologique-ou-sexuel/index.html>

Guide pour l'élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/200/Pages/DC-200-998.aspx>

**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.

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

844 838-0808 poste [REDACTED]

819 372-3264

[karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca)



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4281399              | 13 décembre 2018 | RAP1247387        |

### 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 |
|------------------------------------|--------|
| Construction & location Jenik inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(9)<br>Information des travailleurs :<br>L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail 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, la politique en matière d'harcèlement n'est pas connue de tous, ce qui peut empêcher un plaignant de se prévaloir du processus et empêche de faire cesser les actes reprochés, d'où un danger de lésion psychologique pour les travailleurs. | 2019-02-27                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(5)<br>Mesures de contrôle pour assurer la permanence du ou des correctifs :<br>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 la situation d'harcèlement psychologique, d'où un risque de lésion psychologique pour les travailleurs.                                                                               | 2019-02-27                       | Non<br>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](http://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](http://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  
Télec. : 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



# 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 décembre 2018 à 11:00                 | DPI4282584              | 19 décembre 2018 | RAP1248467        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                                                             | Lieu de travail                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>Université du Québec à Chicoutimi</p> <p>555, boulevard de l'Université Est</p> <p>Chicoutimi (Québec) G7H 2B1</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Monsieur Pierre Imbeault, Directeur ressources humaines</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Université du Québec à Chicoutimi</p> <p>555, boulevard de l'Université Est</p> <p>Chicoutimi (Québec) G7H 2B1</p> |

| Inspecteurs                                                                        | Numéro | Direction régionale     |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|
|  |        |                         |
| Rédigé par : Jean-Martin Cloutier                                                  | 16627  | Saguenay-Lac-Saint-Jean |

## 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 des cas de harcèlement psychologique au sein de l'organisation.

### Personnes rencontrées

Mme Mylène Potvin, conseillère juridique de l'Université du Québec à Chicoutimi.

M. Pierre Imbeault, directeur des ressources humaines de l'Université du Québec à Chicoutimi.

### Personne contactée

M. A



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4282584              | 19 décembre 2018 | RAP1248467        |

**Présentation du lieu de travail**

L'Université du Québec à Chicoutimi œuvre dans le secteur d'activité (028) - *Enseignement et services annexes* et se spécialise dans l'enseignement supérieur. Elle emploie environ 3390 travailleurs syndiqués.

**Déroulement de l'intervention**

Cette intervention fait suite à la demande d'un travailleur pour harcèlement psychologique. J'explique que le but de mon intervention est de m'assurer que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique. Je rappelle également que mon intervention ne vise pas à déterminer si un travailleur est victime, ou non, de harcèlement psychologique.

**Description des observations et informations recueillies**

Je vous rappelle que certains éléments de nature sensible ou permettant d'identifier des individus ne seront pas détaillés dans ce rapport. Préalablement à cette rencontre, j'ai pris connaissance de la politique de l'organisation contre le harcèlement et la violence.

De la politique et des informations recueillies, je retiens les éléments suivants :

- La politique est le moyen que s'est donné l'employeur pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé reliés au harcèlement psychologique.
- Le travailleur a utilisé la politique, qui a été mise en application par l'organisation.
- Une enquête a été menée par le comité des plaintes, constitué de :
  - Mme Marie-Ève Harvey, agente de personnel et employée désignée;
  - M. Éric Chamberland, doyen des affaires départementales;
  - M. Luc Boudreault, directeur de la bibliothèque.

- [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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4282584              | 19 décembre 2018 | RAP1248467        |

- Selon M. Imbeault, les membres du comité d'enquête possèdent des compétences et expériences d'ordre général en matière de gestion des ressources humaines. Aucun n'a reçu de formation spécifique concernant la manière de faire enquête dans les cas de harcèlement psychologique.
- Le processus de traitement de la plainte a duré six mois, à une journée près. La politique stipule que le processus de traitement d'une plainte doit se dérouler, dans la mesure du possible, dans les deux mois qui suivent le dépôt de la plainte.
- Selon Mme Potvin, le bureau de réception des plaintes a contacté le comité des plaintes à plusieurs reprises afin de s'informer de l'avancement du dossier. Aucune procédure formelle ne s'assure du respect des délais du processus de traitement de la plainte.
- La politique définit le harcèlement ainsi : « *une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'un membre de la communauté universitaire et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail ou d'études néfaste. [...]* ». Cette définition inclut les cinq critères du harcèlement psychologique.
- La réponse écrite du comité des plaintes envoyée au travailleur stipule qu'il n'est pas victime de harcèlement psychologique. La même réponse écrite stipule également, que : « *En effet, le comité est d'avis que la manière de décrier votre travail peut parfois s'avérer intempestive ou hostile et ainsi contribuer à rendre le climat de travail néfaste.* ».
- La réponse écrite du comité des plaintes inclut des éléments qui concernent les attentes annuelles de l'employeur envers le travailleur, l'évaluation du rendement du travailleur et ses besoins de formation.
- La politique prévoit que « *en cas d'urgence, [le bureau de réception des plaintes] contacte le comité des plaintes ou une personne en autorité afin que des mesures préventives temporaires soient mises en place en vue de protéger la personne plaignante.* ».
- M. Imbeault m'indique qu'il a contacté les personnes en cause dans le dossier afin de calmer la situation. Ces démarches ne sont pas documentées et n'ont pas été entreprises des suites des processus prévus à la politique. Ainsi, sans l'intervention de M. Imbeault, aucune mesure transitoire, bien que de nature informelle, n'aurait été mise en place.

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](http://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 |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4282584              | 19 décembre 2018 | RAP1248467        |

- La politique indique qu'elle « *n'exclut aucunement, et à tout moment, le droit de la personne plaignante aux recours judiciaires et administratifs existants.* ». Aucune autre indication n'est donnée.
- Mme Potvin et M. Imbeault déclarent que l'Université procédera à l'embauche d'un protecteur universitaire qui remplacera le comité des plaintes dans les enquêtes pour harcèlement psychologique. À cette fin, la politique sera révisée et mise à jour.

### Analyse de la politique et de sa mise en application

Des suites de mon analyse de la politique et de ses mécanismes, je tire les conclusions suivantes quant à son contenu et sa fonctionnalité :

1. La politique est disponible et accessible pour les travailleurs. Elle inclut des mécanismes clairs de gestion des plaintes et une définition qui inclut les cinq critères du harcèlement psychologique.
2. Le processus de traitement de la plainte a été appliqué des suites du dépôt de la plainte.
3. Je constate que le délai de traitement de la plainte n'a pas été respecté. En effet, entre le dépôt de la plainte et la réponse écrite du comité, six mois moins un jour se sont écoulés. La politique ne prévoit pas de moyen formel de s'assurer que les délais soient respectés.

Cette situation crée un risque pour la santé psychologique du travailleur qui dépose une plainte alors que le traitement du dossier s'étire jusqu'à trois fois le délai prévu.

Je demande donc à l'employeur de déterminer les mécanismes formels qui permettront à l'employeur de s'assurer du respect des délais de traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique.

4. Dans un même ordre d'idée, la politique prévoit des mesures préventives temporaires en cas d'urgence et selon le jugement des ressources du bureau de réception des plaintes. Je constate que dans le présent cas, aucune mesure transitoire n'aurait été apportée, n'eût été de l'intervention informelle de M. Imbeault.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4282584              | 19 décembre 2018 | RAP1248467        |

Cette situation crée un risque qu'aucune mesure ne soit appliquée alors qu'une personne est victime de harcèlement psychologique, amenant la situation à se dégrader et dégénérer.

Je demande donc à l'employeur de déterminer les mécanismes formels qui permettront à l'employeur de s'assurer que des mesures soient appliquées, dans les meilleurs délais, qui protégeront à la fois le plaignant et la personne mise en cause et ceci, afin d'éviter qu'une situation ne dégénère des suites du dépôt d'une plainte et pour la durée de son traitement.

5. Concernant les personnes responsables de mener l'enquête, l'employeur doit s'assurer qu'elles possèdent la formation, les habilités et les connaissances requises pour effectuer leur tâche.

M. Imbeault déclare que les membres du comité des plaintes n'ont pas reçu de formation spécifique reliée à leur tâche d'enquêteurs internes. Je constate, notamment, que la réponse écrite stipule que le travailleur n'est pas victime de harcèlement pour ensuite décrire des éléments dont est victime le travailleur et qui correspondent à la définition du harcèlement psychologique prévue à la politique.

Je constate également que la réponse écrite inclut des éléments de gestion des compétences et du rendement du travailleur qui brouillent les dossiers et créent de la confusion.

Cette situation crée un risque de lésion psychologique pour un travailleur qui dépose une plainte pour harcèlement psychologique.

Je demande donc à l'employeur de déterminer les mécanismes formels de formation qui permettront à l'employeur de s'assurer que le ou les enquêteurs possèdent la formation, les habilités et les connaissances requises pour effectuer leur tâche d'enquête.

Lors de la rencontre de suivi, nous discuterons de gestion des conflits et de formation des travailleurs.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4282584              | 19 décembre 2018 | RAP1248467        |

### Mécanismes et références disponibles :

Pour plus d'information, je vous invite à consulter notre site internet au :

<https://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique-ou-sexuel/index.html>

Également, n'hésitez pas à me consulter pour un support supplémentaire.

### Conclusion

Des suites de mes observations et des 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.

C'est avec plaisir que je vous assisterai ou vous fournirai des informations supplémentaires et vous pouvez me joindre par les moyens suivants :



**Jean-Martin CLOUTIER**

**Inspecteur**

Direction Saguenay-Lac-Saint-Jean

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

418 679-5463, poste [redacted] ou 1 800 668-6820

Télécopieur : 418 679-7329

[jean-martin.cloutier@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:jean-martin.cloutier@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport  | Numéro du rapport |
|-------------------------|------------------|-------------------|
| DPI4282584              | 19 décembre 2018 | RAP1248467        |

### 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 |
|-----------------------------------|--------|
| Université du Québec à Chicoutimi |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(3)<br>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 méthodes de travail sécuritaires spécifiques concernant le respect du délai de traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique dans la politique de l'employeur, exposant ainsi le plaignant et le mise en cause (travailleurs) à un risque de lésion psychologique alors que le délai triple par rapport à l'engagement de l'employeur.                                                                                           | 2019-03-12                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(3)<br>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 méthodes de travail sécuritaires spécifiques afin que des mesures temporaires soient appliquées alors qu'une plainte de harcèlement psychologique est déposée, exposant ainsi le plaignant et le mise en cause (travailleurs) à un risque de lésion psychologique alors que le délai triple par rapport à l'engagement de l'employeur.                                                                                                     | 2019-03-12                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(3)<br>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 méthodes de travail sécuritaires spécifiques afin que les personnes responsables de mener l'enquête des suites d'une plainte de harcèlement psychologique possèdent la formation, les habilités et les connaissances requises pour effectuer leur tâche d'enquête, exposant ainsi le plaignant et le mise en cause (travailleurs) à un risque de lésion psychologique alors que le délai triple par rapport à l'engagement de l'employeur. | 2019-03-12                       | Non<br>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](http://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                                                                                                                                                        | <a href="http://cnesst.gouv.qc.ca/sst">cnesst.gouv.qc.ca/sst</a>                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direction régionale du Saguenay-<br>Lac-Saint-Jean<br>Place-du-Fjord<br>901, boulevard Talbot<br>Case postale 5400<br>Chicoutimi (Québec) G7H 6P8<br>Téléc. : 418 696-9957 | Direction régionale du Saguenay-<br>Lac-Saint-Jean<br>Complexe du parc, 6e étage<br>1209, boul. du Sacré-Coeur<br>C. P. 47, succ. Bureau-chef<br>Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8<br>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

# 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 2019 à 9:00                   | DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                        | Lieu de travail                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>Chocolat Lamontagne inc.</p> <p>4045, rue de la Garlock</p> <p>Sherbrooke (Québec) J1L 1W9</p> <p>Représentant de l'employeur</p> <p>Monsieur Nicolas Legris, Conseiller RH</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Chocolat Lamontagne inc.</p> <p>4045, rue de la Garlock</p> <p>Sherbrooke (Québec) J1L 1W9</p> |

| Inspecteurs                     | Numéro | Direction régionale |
|---------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Sébastien Thellend | 89076  | Etrie               |

## Observations

### Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 3 octobre 2018 pour vérifier les correctifs mis en place concernant les dérogations observées (voir le rapport RAP1239091)

### Personnes rencontrées

Monsieur Nicolas Legris, directeur des ressources humaines;

Monsieur Claude Turgeon, directeur de production;

Madame A

### Déroulement de l'intervention

Je rencontre les intervenants et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Je vérifie les correctifs apportés sur les lieux de travail et des photos sont prises. Par la suite, nous échangeons sur les mesures permanentes en lien avec la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs et à la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

**Description des observations et des informations recueillies**

M. Legris me confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1239091).

***Dérogation No. 1***

L'employeur a revu et révisé sa politique sur le harcèlement psychologique dans laquelle nous retrouvons notamment les éléments suivants :

- La définition de conflit;
- Le processus de résolution de conflit;
- Le formulaire de plaintes;
- Une annexe sur les façons de reconnaître le harcèlement psychologique ou sexuel;
- Deux personnes sont désignées responsables par l'employeur. Dans le cas où la plainte a un lien direct ou indirect avec l'une des deux personnes impliquées dans l'analyse de la plainte, la seconde personne désignée sera responsable de traiter la plainte.

Suite aux modifications apportées par l'employeur à la politique sur le harcèlement psychologique de l'entreprise, je considère la dérogation No. 1 comme étant corrigée.

***Dérogation No. 2***

L'employeur a élaboré une formation sur la nouvelle politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel au travail afin de permettre aux travailleurs et aux membres de la direction d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et les situations de harcèlement qui présentent des risques à la santé des travailleurs. Par contre, cette formation n'a pas encore été présentée aux travailleurs.

Nous convenons de reporter la date de suivi de la dérogation No. 2 le 2 mai 2019.

***Dérogation No. 3***

L'employeur n'a pas formé les gestionnaires sur la gestion des conflits. Une formation sur la gestion de conflits au travail a lieu à l'Université de Sherbrooke le 15 novembre 2019. Comme cette date est très éloignée, l'employeur s'engage à entreprendre des démarches rapidement afin de trouver une ressource compétente pour donner la formation sur la gestion des conflits au travail.

Nous convenons de reporter la date de suivi de la dérogation No. 3 le 2 mai 2019.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

**Dérogation No. 4**

Les deux personnes désignées responsables de traiter les plaintes en matière de harcèlement psychologique seront inscrites à une formation de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) qui s'intitule : « *Mener une enquête en matière de harcèlement psychologique au travail* ».

De plus, le directeur des ressources humaines suivra une formation de l'Ordre des CRHA qui s'intitule « *Agir comme médiateur pour résoudre les conflits et les plaintes pour harcèlement psychologique* ». Ces formations seront données respectivement le 4 avril et le 30 avril 2019.

Nous convenons de reporter la date de suivi de la dérogation No. 4 le 2 mai 2019.

**Dérogation No. 5**

L'employeur a élaboré une analyse de risque concernant la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs. Le risque identifié est la collision entre piétons et chariots élévateurs. L'employeur m'informe qu'il a été décidé de dévier de façon permanente la circulation des piétons dans la zone d'entreposage sur la mezzanine et le long du mur de l'entrepôt sans accès aux allées utilisées par les chariots élévateurs. Cette mesure qui réduira grandement le risque de collision entre les piétons et les chariots élévateurs sera mise en place en même temps que la construction d'une nouvelle section à l'usine prévue en juin 2019. Étant donné les délais associés à la mise en place de la mesure permanente, le plan d'action prévoit notamment les mesures temporaires suivantes :

- Présence de lumière bleue sur les chariots élévateurs qui projette au sol pour prévenir les piétons;
- Mettre en place des miroirs au bout de chaque rangée pour assurer une bonne visibilité des piétons et opérateurs;
- Formation sur la cohabitation entre les chariots élévateurs et les piétons;
- Installation de panneau d'arrêt aux intersections pour les piétons et pour les chariots élévateurs;
- Installation de panneaux de règlements à suivre à l'entrée de l'entrepôt.

La dérogation No. 5 est corrigée.

**Dérogations No. 6 et 7**

L'employeur a élaboré des consignes de sécurité et un règlement sur la circulation piétonnière.

L'employeur a élaboré une formation sur le règlement de circulation piétonnière dans l'entrepôt.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

Cette formation a été présentée aux travailleurs et ceux-ci ont signé un registre de formation confirmant qu'ils ont pris connaissance des consignes de sécurité et du règlement et qu'ils s'engagent à les respecter.

Les dérogations No. 6 et 7 sont corrigées.

Les mesures temporaires mises en place par l'employeur n'éliminent pas complètement les risques de collision entre les piétons et les chariots élévateurs. En ce sens, l'employeur a identifié dans son plan d'action une mesure corrective qui réduit à la source les risques de collision.

Je demande donc à l'employeur de mettre en application son moyen de prévention permanent qui consiste à aménager les lieux dans le « secteur entreposage » de façon à réduire au minimum la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs (**voir dérogation No. 8**).

### Friteuse industrielle

L'employeur m'informe qu'il n'y a plus de problème de dispersion de fumée près de la friteuse industrielle. En complément aux modifications effectuées par l'employeur qui sont énumérées dans le précédent rapport d'intervention (RAP1239091), l'employeur a élaboré une procédure qui consiste à ajouter un temps d'attente dans le procédé de fabrication. En effet, lorsque le panier d'amantes est retiré de l'huile, il demeure suspendu 2 à 3 minutes près de la hotte d'aspiration avant d'être déplacé à l'extérieur de celle-ci. Depuis l'application de cette procédure, il n'y a plus de problématique reliée à la dispersion de fumée de cuisson dans la mezzanine.

### Documents reçus de l'employeur

- *Politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel au travail* (mise à jour le 1<sup>er</sup> janvier 2019);
- Formation sur la *Politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel au travail*;
- Information sur le cours de « *Gestions des conflits au travail* » donné par l'Université de Sherbrooke;
- Documentation sur formation de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) qui s'intitule : « *Mener une enquête en matière de harcèlement psychologique au travail* »;
- Documentation sur formation de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) qui s'intitule : « *Agir comme médiateur pour résoudre les conflits et les plaintes pour harcèlement psychologique* »;

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

- Analyse de risques sur la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs;
- Règlement de circulation piétonnière dans l'entrepôt;
- Formation sur le règlement de circulation piétonnière dans l'entrepôt.

**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 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 les consignes de sécurité à respecter et il a l'obligation de fournir la supervision appropriée pour faire respecter ces consignes.

**Conclusion**

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

Une nouvelle dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

L'employeur doit apporter des correctifs aux dérogations inscrites dans l'avis de correction 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, il s'expose aux sanctions prévues par la 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, soit le 2 mai 2019 pour les dérogations No. 2, 3 et 4 et le 27 juin 2019 à 9h00 pour la dérogation No. 8.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

**Sébastien Thellend, inspecteur**

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  
Direction régionale de l'Estrie  
1650, rue King Ouest, bureau 204  
Sherbrooke, QC, J1J 2C3  
Tél. : 819 821-5000, poste : XXXX  
Fax : 819 780-2116  
Courriel : sebastien.thellend@cnesst.gouv.qc.ca



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

### 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 |
|--------------------------|--------|
| Chocolat Lamontagne inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Date<br>d'expiration<br>du délai | État          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| 1  | <p>LSST / 51(5)</p> <p>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 puisque les moyens d'identifications, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail ne sont pas complets afin qu'ils soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut occasionner un risque à la santé psychologique.</p> <p>- Observé le : 2018-10-03 (RAP1239091) - Délai expire le 2019-01-13</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | -                                | Effectuée     |
| 2  | <p>LSST / 51(9)</p> <p>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, de conflit ou de violence dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.</p> <p>- Observé le : 2018-10-03 (RAP1239091) - Délai expire le 2019-01-13</p> | 2019-05-01                       | 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](http://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).

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

### 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 |
|--------------------------|--------|
| Chocolat Lamontagne inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 3  | <p>LSST / 51(9)</p> <p>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 gestionnaires ne sont pas formés sur la gestion de conflits en milieu de travail, car ils n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.</p> <p>- Observé le : 2018-10-03 (RAP1239091) - Délai expire le 2019-01-13</p>                                                   | 2019-05-01                       | Non<br>commencée |
| 4  | <p>LSST / 51(9)</p> <p>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 n'y a aucune personne au sein de l'entreprise formée pour répondre aux plaintes de harcèlement psychologique en milieu de travail, car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.</p> <p>- Observé le : 2018-10-03 (RAP1239091) - Délai expire le 2019-01-13</p> | 2019-05-01                       | Non<br>commencée |
| 5  | <p>LSST / 51(5)</p> <p>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 cet effet, il n'y a pas eu d'analyse de risques dans le secteur d'entrepasage permettant d'identifier, de contrôler ou d'éliminer les risques pouvant découler de la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs, ce qui peut occasionner un risque de choc et d'écrasement des travailleurs.</p> <p>- Observé le : 2018-10-03 (RAP1239091) - Délai expire le 2019-01-13</p>                                                                                                                                                                                               | -                                | 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](http://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).



## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4279039              | 23 janvier 2019 | RAP1249782        |

### 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 |
|--------------------------|--------|
| Chocolat Lamontagne inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Date<br>d'expiration<br>du délai | État          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| 6  | <p>LSST / 51(5)</p> <p>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. A cet effet, il n'a pas identifié les consignes de sécurité associées aux différentes tâches effectuées dans le secteur d'entreposage et aux règles de cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs, ce qui peut occasionner un risque de choc et d'écrasement des travailleurs.</p> <p>- Observé le : 2018-10-03 (RAP1239091) - Délai expire le 2019-01-13</p>                                                                                                                                   | -                                | Effectuée     |
| 7  | <p>LSST / 51(9)</p> <p>L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail ainsi que sur les consignes de sécurité associées aux dangers présents dans les secteurs secteur d'entreposage et aux règles de cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs. Il ne leur assure pas 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, ce qui peut occasionner un risque de choc et d'écrasement pour les travailleurs.</p> <p>- Observé le : 2018-10-03 (RAP1239091) - Délai expire le 2019-01-13</p> | -                                | Effectuée     |
| 8  | <p>LSST / 51(1)</p> <p>-- Aménagement des lieux - secteur entreposage --</p> <p>L'établissement sur lequel l'employeur a autorité n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs en ce que l'aménagement du secteur entreposage, n'est pas sécuritaire pour la circulation des chariots élévateurs et pour la cohabitation entre les piétons et les chariots élévateurs, ce qui peut occasionner un risque de choc et d'écrasement pour les travailleurs.</p>                                                                                                                                                                                                                   | 2019-06-26                       | 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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de l'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

# 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 2019 à 15:30<br>Sans visite    | DPI4283433              | 5 février 2019  | RAP1252004        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                        | Lieu de travail                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : <input type="text"/></p> <p>Groupe Vision New Look inc.</p> <p>1100, rue Bouvier, bureau 100</p> <p>Québec (Québec) G2K 1L9</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Émilie Asselin, Directrice RH</p> | <p>Numéro : <input type="text"/></p> <p>Greiche &amp; Scaff</p> <p>2105, boulevard Casavant Ouest</p> <p>Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7E5</p> |

| Inspecteurs                     | Numéro | Direction régionale |
|---------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Marie-Claude Maheu | 55843  | Yamaska             |

## Observations

### Objet de l'intervention

Visite ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi et de la réglementation applicable aux risques à la santé psychologique.

### Personnes contactées

Mme Émilie Asselin, directrice des ressources humaines  
M. Richard Langlois, directeur régional – Région de St-Hyacinthe

### Déroulement de l'intervention

Le 1<sup>er</sup> février, un appel conférence a lieu avec les personnes susmentionnées et je leur explique le but de l'entretien. Cette intervention fait suite à la demande d'un travailleur pour harcèlement psychologique. Le contenu de la politique de l'entreprise contre le harcèlement psychologique est également traité lors de cet appel.



## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283433              | 5 février 2019  | RAP1252004        |

Préalablement à la rencontre, la personne ayant demandé l'intervention de l'inspecteur de la CNESST est contactée pour obtenir des informations additionnelles sur les événements.

### **Description des observations et des informations recueillies**

Les personnes contactées ont été avisées que certains éléments de nature sensible ou permettant d'identifier des individus ne seront pas détaillés dans ce rapport.

#### **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 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.

J'explique aux parties que le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes sur le harcèlement psychologique ainsi que la gestion des conflits. Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prévention du harcèlement psychologique au travail et des lésions qui en découlent.

#### **Obligations de l'employeur**

Je rappelle à l'employeur 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. »

#### **Informations recueillies**

Lors de l'entretien téléphonique, j'obtiens les informations suivantes :

- Les situations dénoncées se seraient produites dans la seconde portion de [REDACTED]
- Elles opposeraient deux personnes de même niveau (travailleur-travailleur).



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283433              | 5 février 2019  | RAP1252004        |

- La directrice de la succursale et le directeur régional seraient tous deux informés des situations entre les deux personnes. Selon la personne plaignante, aucune action concrète ne serait apportée pour corriger la situation.
- Des aspects reliés à l'organisation du travail et aux avantages monétaires seraient à l'origine des situations dénoncées, notamment heures travaillées et commissions suite aux ventes.
- Le directeur régional reconnaît être au courant des situations dénoncées et du portrait global de la situation. Le directeur régional a suggéré à la directrice de la succursale de procéder à une rencontre avec la personne ayant dénoncé les situations pour tenter de régler la situation. La rencontre a eu lieu au mois de [REDACTED]. Le directeur régional croyait la situation réglée et mentionne que la situation est loin d'être celle du harcèlement psychologique mais plutôt d'un conflit entre deux individus.

Lors de la discussion, M. Langlois et Mme Asselin me résument les prochaines actions qui seront entreprises pour régler la situation. Les actions seront débutées dès la semaine prochaine. Suite aux informations recueillies, je conviens avec M. Langlois de faire un suivi des prochaines actions dans 60 jours.

#### Politique contre le harcèlement psychologique

Préalablement à l'entretien téléphonique, j'ai pris connaissance de la politique et du mécanisme de traitement des plaintes afin d'en évaluer le contenu et la fonctionnalité.

J'indique à Mme Asselin certaines lacunes identifiées dans la politique puisqu'elle ne contient pas :

- Le champ d'application de la politique ne comprend pas les personnes externes à l'entreprise qui peuvent harceler le personnel en place (ex : clients, fournisseurs ou visiteurs).
- Section des définitions :
  - La mention qu'une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique si elle a les mêmes conséquences et si elle produit un effet nocif continu sur le travailleur.
  - La définition du droit de gérance de l'employeur.
  - Une norme en matière de comportements attendus. Il est suggéré d'inclure des exemples de comportements prohibés, d'une gestion abusive et de ce qui constitue une gestion normale.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283433              | 5 février 2019  | RAP1252004        |

- Les rôles et les responsabilités des principaux acteurs dans l'entreprise (ex : département des ressources humaines, représentants de l'employeur (haute direction, directeurs de succursales, directeurs régionaux et autres), travailleurs).
- Procédure claire et bien définie pour informer l'employeur d'une situation vécue par le travailleur (incluant les délais pour chacune des étapes) :
  - Procédure réfère à un formulaire pour le dépôt de la plainte.
  - Définition des critères d'évaluation de la recevabilité de la plainte (des critères établis visant à évaluer la recevabilité de plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique. Pour les plaintes recevables, prévoir la mise en place de mesures temporaires acceptables pour les deux parties).
  - Délai pour le dépôt de la plainte (environ 90 jours après la dernière manifestation de la conduite reprochée).
  - Délai pour l'évaluation de la recevabilité (15 jours et moins).
  - Délai pour la réalisation des actions pour le processus informel de traitement des plaintes et processus d'enquête.
- Définition de la nature des interventions :
  - Processus informel de traitement des plaintes (résolution de conflits) : Un mécanisme prévu pour gérer les conflits permet de traiter les conflits et les situations litigieuses qui ne sont pas du harcèlement, dissiper les malentendus tout en mettant à contribution les parties dans la recherche de consensus. Ce mécanisme devrait prévoir une définition du conflit, les différences entre un conflit et du harcèlement et une procédure de résolution. Les conflits non-traités dégénèrent, peuvent affecter d'autres personnes, donner lieu à des allégations de harcèlement et faire augmenter le dépôt de plaintes.
  - Processus d'enquête : Lorsque les moyens précédents ne fonctionnent pas ou sont refusés par au moins une des parties, l'enquête assure un traitement plus formel de la situation en litige, établit des responsabilités quant aux actes allégués, émet des recommandations quant aux mesures de redressement appropriées. L'identification de l'enquêteur doit mettre le travailleur en confiance quant à l'équité du processus. Le choix d'un 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.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283433              | 5 février 2019  | RAP1252004        |

- Mesures à appliquer suite au processus d'enquête : L'enquête doit donner lieu à des conclusions et des mesures touchant le milieu de travail. Elles doivent être expliquées aux parties.
- Diffusion, mise à jour et évaluation de la politique : La politique devra être diffusée à l'ensemble du personnel. La méconnaissance de la politique affecte sa mise en application. La révision de cette politique devrait au moins être faite tous les deux ans.

La **dérogation #1** est émise afin que l'employeur procède à la mise à jour de sa politique contre le harcèlement psychologique afin d'identifier, de contrôler et d'éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, telles les situations de harcèlement psychologique au travail.

Pendant la discussion, Mme Asselin mentionne que la diffusion de la politique pourrait probablement prendre quelques mois en raison des règles internes de mises à jour des politiques de l'entreprise et du fait que la diffusion doit se faire dans toutes les filiales de la cie. Je conviens donc avec elle de procéder dans un premier temps à la mise à jour de la politique et qu'au moment de faire le suivi sur cette mise à jour, l'employeur me soumette un plan de diffusion de la politique applicable à l'ensemble des employés de toutes les filiales de la cie.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283433              | 5 février 2019  | RAP1252004        |

### Conclusion

Suite aux observations et informations recueillies, une dérogation est constatée et est inscrite 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 de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Marie-Claude Maheu

Inspectrice

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

2710 rue Bachand, Saint-Hyacinthe, QC, J2S 8B6

Tél : 450-771-3900 # [REDACTED]

Fax : 450-771-6895

Courriel : [marie-claude.maheu@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:marie-claude.maheu@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283433              | 5 février 2019  | RAP1252004        |

### 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 |
|-----------------------------|--------|
| Groupe Vision New Look inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE - POLITIQUE<br><br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas de moyens d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. | 2019-05-02                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Yamaska  
2710, rue Bachand  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6  
Télec. : 450 771-6895

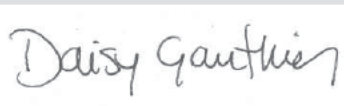
Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808



# 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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 7 février 2019 à 10:00                   | DPI4280167              | 21 février 2019 | RAP1253935        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                     | Lieu de travail                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>Répit-Confort inc.</p> <p>2375, rue Sicotte, bureau 2<br/>Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2K7</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Linda Daneault, président</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Répit-Confort inc.</p> <p>2375, rue Sicotte, bureau 2<br/>Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2K7</p> |

| Inspecteurs                                                                        | Numéro | Direction régionale |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
|  |        |                     |
| Rédigé par : Daisy Gauthier                                                        | 32180  | Yamaska             |

## 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 soins à domicile.

### Personnes rencontrées

Madame Linda Daneault, directrice générale

Madame A [REDACTED]

Madame B [REDACTED]

### Personnes contactées

Madame B [REDACTED]

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4280167              | 21 février 2019 | RAP1253935        |

### Présentation du lieu de travail

L'entreprise Répit-confort inc. œuvre dans le secteur d'activité (021) - Autres services commerciaux et personnels. Elle se spécialise dans le service d'aide, de répit et de maintien à domicile de la région de la Montérégie-Est. Cette entreprise emploie environ 55 travailleurs non syndiqués répartis sur deux quarts de travail.

### Déroulement de l'intervention

Le 6 février, je rencontre les personnes susmentionnées et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et sur la gestion de la santé et sécurité reliée aux soins à domicile. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Le 14 février, Mme B me contacte afin de convenir des délais pour la régularisation des dérogations.

### Description des informations recueillies

#### **Organisation en santé et sécurité au travail (SST) :**

- Il y a des secouristes en milieu de travail ayant une formation valide.
- Il y a des trousse de premiers soins.
- De la formation est donnée aux nouveaux travailleurs.
- L'employeur ne dispose pas d'un processus d'enquête des accidents de travail à survenir à ses travailleurs. **La dérogation 1 est émise.**
- Il n'y a pas de comité en SST.
- Les travailleurs sont invités à informer l'employeur de toute problématique en SST.

#### **Risques reliés aux soins à domicile**

Les représentantes de l'employeur m'informent notamment que :

- Les contrats des services à domicile proviennent des CLSC. Pour chaque client, un plan de service est établi en fonction de ses besoins. Si l'autonomie du client se détériore, une évaluation par le CLSC sera effectuée afin notamment d'établir son besoin d'aide additionnel et d'établir si le maintien des soins à domicile est possible.
- Les tâches des travailleurs consistent principalement à offrir un service d'accompagnement personnel (ex : aide aux bains et à l'habillement) et d'exécuter des tâches ménagères

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4280167              | 21 février 2019 | RAP1253935        |

- légères (cuisiner les repas, faire la lessive, etc.), et ce, à des personnes de tous âges.
- Les principaux risques en SST lors des soins à domicile sont les chutes, le déplacement des clients et en cas de situation de violence.

### Chute

- Afin de prévenir le risque de chutes, les clients sont avisés qu'ils doivent s'assurer notamment que les voies d'accès, les passages et les planchers doivent être en bons états, dégagés et ne pas être encombrés ni glissants.

### Déplacement des clients

- À l'embauche, le personnel reçoit les principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB).
- Il y a un formateur PDSB à l'interne accrédité par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).
- Les domiciles sont munis d'appareils de levage en fonction du plan de services du client.

### Situation d'agression et de violence

- Rarement, les travailleurs peuvent être confrontés à des situations d'agressivité et de violence au domicile d'un client. Cette violence peut provenir du client ou de ses proches.
- En cas d'une situation de violence, tout employé qui se sent menacé peut cesser le service à domicile et contacter le centre d'appels d'urgence (911), s'il y a lieu.
- Aucune mesure de prévention ni de contrôle formelle en situation de violence et d'agression n'est établie ni diffusée aux travailleurs.

J'informe 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 par la clientèle. À cet effet, **la dérogation 2 est émise** à l'employeur afin que celui-ci utilise des méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques d'agression et de violence à domicile. 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**.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4280167              | 21 février 2019 | RAP1253935        |

**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**.

De plus, les travailleurs qui interviennent à domicile doivent recevoir une formation visant à prévenir et contrôler les risques d'agression en situation de violence qui proviennent d'un client ou des proches de celui-ci. **La dérogation 3 est émise.**

### Mesures de contrôle pour assurer la permanence 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 concernant le risque d'agression et de violence auquel peuvent s'exposer les travailleurs lorsqu'ils interviennent aux domiciles des clients. **La dérogation 4 est émise.**

### Mécanismes et références disponibles :

L'employeur peut consulter :

- Le site internet de la CNESST ([www.cnesst.qc.ca](http://www.cnesst.qc.ca));
- Le centre de documentation de la CNESST;
- Le site internet de l'IRSST ([www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca));

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4280167              | 21 février 2019 | RAP1253935        |

- L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).

### Conclusion

Suite aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont émises 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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

*Daisy Gauthier*

Inspectrice

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  
2710, rue Bachand, Saint-Hyacinthe, QC, J2S 8B6

Tél. : 450-771-3900 poste [REDACTED]

Fax : 450-771-6895

Courriel : [daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:daisy.gauthier@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4280167              | 21 février 2019 | RAP1253935        |

### 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 |
|--------------------|--------|
| Répit-Confort inc. |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Date<br>d'expiration<br>du délai | État             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 1  | LSST / 51(5)<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas un processus d'enquête d'accidents de travail survenant aux travailleurs à l'occasion ou par le fait de leur travail. Il y a un risque de reproduction de l'événement accidentel pouvant occasionner des blessures aux travailleurs. | 2019-03-03                       | Non<br>commencée |
| 2  | LSST / 51(5)<br>L'employeur n'utilise pas des méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques d'agression et de violence lors du travail à domicile pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur, d'où un risque de lésions d'un travailleur en situation d'agression et de violence provenant d'un client ou de ses proches.                                                                     | 2019-03-24                       | Non<br>commencée |
| 3  | LSST / 51(9)<br>Les travailleurs à domicile ne sont pas informés ni formés sur les mesures préventives et de contrôles à suivre en situation d'agression et de violence par un client ou ses proches pour accomplir leur travail de façon sécuritaire advenant une telle situation, d'où un risque de lésions d'un travailleur en situation d'agression et de violence provenant d'un client ou de ses proches.                                | 2019-04-14                       | Non<br>commencée |
| 4  | LSST / 51(5)<br>L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques d'agression pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de mesures de contrôle afin d'assurer la permanence des correctifs au dossier, d'où un risque de lésions d'un travailleur en situation d'agression et de violence provenant d'un client ou de ses proches.      | 2019-04-28                       | Non<br>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](http://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](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de la Yamaska  
2710, rue Bachand  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6  
Télec. : 450 771-6895

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 |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| 26 février 2019 à 13:30                  | DPI4283170              | 7 mars 2019     | RAP1254837        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Lieu de travail                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: right;">Numéro d'employeur : <span style="background-color: #cccccc; padding: 0 20px;"> </span></p> <p>CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue</p> <p>1265, boulevard Forest<br/>Val-d'Or (Québec) J9P 5H3</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Nancy Morin, Directrice adjointe</p> | <p style="text-align: right;">Numéro : <span style="background-color: #cccccc; padding: 0 20px;"> </span></p> <p>Centre de réadaptation La Maison (Rouyn)</p> <p>100, chemin du Docteur-Lemay<br/>Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5T2</p> |

| Inspecteurs                   | Numéro | Direction régionale   |
|-------------------------------|--------|-----------------------|
| Rédigé par : Martine Valcourt | 91213  | Abitibi-Témiscamingue |

## Observations

### Objet de l'intervention

Intervention faisant suite à une plainte concernant la sécurité, l'hygiène et la salubrité dans centre de réadaptation.

### Personnes rencontrées

Madame Audrey Paquette, agente de gestion du personnel et prévention

Madame A  

Monsieur Marcel Thibodeau, chef de l'unité Robinson

Monsieur Marc Gendron, adjoint direction CRDIAT

Monsieur B  

Madame C

## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283170              | 7 mars 2019     | RAP1254837        |

### **Présentation du lieu de travail**

L'établissement, Le centre de réadaptation La Maison œuvre dans le secteur d'activité économique « services médicaux et sociaux » et se spécialise dans la réadaptation. Le Pavillon Robinson compte █ clients ayant un trouble du spectre de l'autisme et de trouble cognitif. Il emploie environ 9 travailleurs syndiqués répartis sur plusieurs quarts de travail.

### **Déroulement de l'intervention**

Une rencontre est faite dans une salle de réunion et j'explique le but de mon intervention soit une plainte. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

### **Description des observations et informations recueillies**

#### **Plainte concernant un client**

Un certain client devait selon la plainte être accompagné en tout temps. L'employeur dit avoir mis en place un plan d'intervention. Le client ne doit pas être laissé seul avec d'autres clients, mais ne nécessite pas un éducateur à temps plein.

#### **Hygiène et salubrité**

Selon la plainte depuis certaines suppressions de poste, l'entretien des lieux et la qualité de la lessive ne seraient pas adéquats.

On me dit que lorsqu'il y a une urgence (dégât) les personnes sur place s'occupent de nettoyer.

On me confirme qu'un poste de préposé à l'entretien n'existe plus. Par contre, des assistantes en santé et services sociaux (ASSS) devraient s'occuper de l'entretien des lieux.

Je demande à l'employeur et aux syndicats de faire une mise au point de description de tâches concernant l'hygiène et la salubrité.

Les équipements de protection sont fournis par l'employeur.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283170              | 7 mars 2019     | RAP1254837        |

Communication et procédure de code blanc

On mentionne que dans d'autres établissements du CISSAT on a installé un système de bouton d'alarme.

Dans le pavillon Radisson, il y a présentement ■ émetteurs-récepteurs (walkie-talkie) pour le pavillon qui est sur deux étages.

Je demande à l'employeur de s'assurer que chaque travailleur ait une radio ou un autre moyen de communication en cas d'urgence.

S'assurer du rayon d'action, fonctionnement, limites.

Qui l'entend? Est-ce que l'on connaît le signal?

Qui va réagir? Qui en fait l'inspection?

**Dérogation**Procédure d'urgence ou de code blanc

Il n'y a pas de procédure écrite en place pour répondre à une demande d'aide immédiate de la part d'un membre du personnel. La procédure d'urgence vise à protéger la santé et la sécurité physique et psychologique des personnes exposées à la violence sur les lieux de travail.

La procédure vient en aide aux travailleurs confrontés à une situation de violence et contribue à augmenter le sentiment de sécurité.

**Dérogation**Formation OMÉGA

On me dit que ■ travailleuses n'ont pas encore reçu la formation.

Je demande à l'employeur de s'assurer que tous les travailleurs ont la formation et les mises à jour de la formation OMÉGA.

**Dérogation**

## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283170              | 7 mars 2019     | RAP1254837        |

### En résumé concernant les risques d'agressions

#### Prévention à la source

##### Primaire (avant)

Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'un acte de violence se puisse survenir.

L'employeur doit prévoir :

- Formation et information de ses travailleurs
- Assurer un aménagement des lieux sécuritaires (possibilité de fuite ou refuge)
- S'assurer d'une bonne organisation du travail (jour, nuit, ressources)

##### Secondaire (pendant)

Prévoir et énoncer des consignes de gestion de crise en cas d'une désorganisation comportementale.

L'employeur doit prévoir :

- Une procédure d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation (ex. : code blanc).
- Moyen de communication d'urgence (ex. : radio ou bouton d'alarme)
- Procédure d'intervention spécifique.

##### Tertiaire (après)

Limitier, l'impact d'un acte de violence sur la santé psychologique du travailleur victime ou témoin.

L'employeur doit prévoir

- Soutien immédiat à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence
- Fournir de l'aide psychologique à la victime dans les heures ou jours qui suivent (PAE)
- Mécanisme de contrôle et d'analyse de la situation suite à l'événement



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283170              | 7 mars 2019     | RAP1254837        |

### Comité de santé

On me mentionne qu'un comité de santé est en place avec des responsables de différents établissements.

### Déclaration d'accident ou incident

On m'informe que les travailleurs ne déclarent pas nécessairement tous les événements. Je propose qu'il y ait un rappel fait aux travailleurs, car c'est avec ces déclarations même pour des événements qui semblent sans gravité, qui permettent d'améliorer le milieu de travail en le rendant plus sécuritaire pour les travailleurs et la clientèle.

### **Mécanismes et références disponibles :**

#### ASSTAS

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail dans le secteur des affaires sociales.

5100, rue Sherbrooke Est, bureau 950

Montréal (Québec) (H1V 3R9) Tel. 514 253-6871 1 800 361-4528

### Conclusion

Pour faire 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.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283170              | 7 mars 2019     | RAP1254837        |

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.



**Martine VALCOURT**  
inspectrice

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](mailto:martine.valcourt@cnesst.gouv.qc.ca)

## AVIS DE CORRECTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4283170              | 7 mars 2019     | RAP1254837        |

### 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 l'Abitibi-Témiscamingue |        |

| N° | Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement<br>Description                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Date<br>d'expiration<br>du délai | État     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|
| 1  | LSST / 51(3)<br>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 les travailleurs ne sont pas équipés de système de communication en cas de demande d'aide ce qui peut provoquer des blessures s'il y avait agression.                               | 2019-05-27                       | En cours |
| 2  | LSST / 51(3)<br>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 d'intervention avec la clientèle écrite, ce qui entraîne des risques de blessures s'il y avait agression.                                                  | 2019-05-27                       | En cours |
| 3  | LSST / 51(9)<br>L'employeur ne forme pas de façon appropriée les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils ont les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, parce qu'ils n'ont pas tous reçus la formation OMÉGA ce qui peut occasionner des risques de blessures s'il y avait agression. | 2019-05-27                       | 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](http://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

Direction régionale de l'Abitibi-  
Témiscamingue  
33, rue Gamble Ouest  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3  
Téléc. : 819 797-9226

### [cnesst.gouv.qc.ca/sst](http://cnesst.gouv.qc.ca/sst)

Direction régionale de l'Abitibi-  
Témiscamingue  
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



# 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 février 2019 à 10:00                  | DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

| Destinataire                                                                                                                                                                                                                   | Lieu de travail                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Numéro d'employeur : [REDACTED]</p> <p>Excavation Sylvain Rondeau inc.</p> <p>8340, chemin Brassard</p> <p>Saint-Michel-des-Saints QC J0K 3B0</p> <p>Représentant de l'employeur<br/>Madame Brigitte Arbour, Secrétaire</p> | <p>Numéro : [REDACTED]</p> <p>Excavation Sylvain Rondeau inc.</p> <p>8340, chemin Brassard</p> <p>Saint-Michel-des-Saints QC J0K 3B0</p> |

| Inspecteurs                      | Numéro | Direction régionale |
|----------------------------------|--------|---------------------|
| Rédigé par : Tania Côté          | 19290  | Lanaudière          |
| Aussi présents : Lynda Bordeleau | 09624  | Lanaudière          |

## 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
- La gestion de la prévention des facultés affaiblies en milieu de travail

### Personnes rencontrées

Mme Brigitte Arbour, employeur  
M. Sylvain Rondeau, employeur  
Mme<sup>A</sup> [REDACTED]

### Présentation du lieu de travail

L'entreprise Excavation Sylvain Rondeau inc. appartient au secteur d'activité « Bâtiments et travaux publics (01) » et se spécialise principalement dans les travaux d'excavation et le transport (80%). Elle effectue également des travaux d'aménagement forestier et de déneigement (20%) pour combler les baisses d'activités pendant l'année.



## **RAPPORT D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

Elle emploie environ 10 travailleurs non-syndiqués sur une base saisonnière pour des postes d'opérateurs d'équipements lourds et de chauffeurs. Les activités de l'entreprise se déroule sur quart de travail, entre 6h00 et 18h00 puis un quart de nuit s'ajoute à l'hiver, soit entre minuit et midi, pour les activités de déneigement.

### En ce qui concerne l'organisation de la santé et la sécurité du travail :

- Il y a des secouristes en milieu de travail formés ainsi qu'une trousse de premiers soins disponible à l'établissement et dans chaque camion ;
- Il n'y a pas de comité de santé et sécurité du travail. Cependant, les employeurs sont toujours sur place et gère la santé et sécurité au travail au quotidien en échangeant fréquemment avec les travailleurs ;
- Les équipements de protection individuelle (EPI) obligatoires sont fournis par l'employeur ; bottes de sécurité, lunettes de protection et gants ;
- L'entreprise bénéficie des services de l'association sectorielle paritaire du transport et de l'entreposage – *Via Prévention* ;
- De la formation est donnée par accompagnement sur les méthodes de travail sécuritaires.

### Déroulement de l'intervention

Tel que convenu, nous rencontrons Mme Arbour et lui expliquons le but de la présente intervention soit ; d'évaluer le processus de prise en charge de l'employeur quant au harcèlement dans son milieu de travail afin que cesse la situation qui porte atteinte à la santé psychologique d'un travailleur ainsi que le processus de gestion des facultés affaiblies afin d'anticiper et prévenir les situations problématiques et/ou empêcher que celles existantes s'aggravent. D'abord, je recueille des informations générales sur l'entreprise. Ensuite, le rôle de l'inspecteur est précisé aux personnes rencontrées concernant les dossiers d'intervention sur les risques à la santé psychologique. À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès de Mme Arbour et nous convenons des délais pour apporter les correctifs aux dérogations émises.

Lors de la visite, je suis accompagnée de l'inspectrice Lynda Bordeleau.

### ***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.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

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 informations recueillies****Gestion de la prévention du harcèlement**

- En date du [REDACTED] une plainte est déposée au bureau de la CNESST par un travailleur se disant victime d'harcèlement psychologique et de comportement d'intimidation à son endroit provenant d'un travailleur sur son lieu de travail.
- Suite à la réception de cette plainte, nous nous présentons à l'établissement aujourd'hui afin de prendre acte de la situation et documenter la gestion de la prévention du harcèlement en milieu de travail.
- Le travailleur n'est pas présent à la rencontre [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]
- [REDACTED] il n'existe pas à cet établissement de politique en matière de harcèlement ou de code de conduite qui spécifie les comportements attendus sur le lieu de travail.
- Toutefois, malgré qu'il n'existe pas de mécanisme en place pour la gestion de plainte d'harcèlement au travail, l'employeur nous fait la démonstration des actions effectuées jusqu'à maintenant dans ce dossier.

Lors de cette rencontre, nous expliquons 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.

Nous référons l'employeur à une publication publiée par la CNESST concernant le harcèlement en milieu de travail intitulée « Le harcèlement psychologique et sexuel au travail, Parlons-en ».

Aussi, nous discutons des 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.

Au terme des discussions, il est entendu que l'employeur doit mettre en place une politique en matière de harcèlement et de gestion des conflits. **(Dérogation #1)**



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

La politique devrait contenir notamment :

- L'objectif de la politique  
On précise la raison d'être de la dite politique.
- La portée et champ d'application de la politique  
On mentionne à qui s'adresse la politique et dans quels lieux. Elle devrait être appliquée à l'ensemble du personnel.
- La définition  
La définition d'harcèlement psychologique doit se référer au cadre légal, à savoir :  
*« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.*  
*Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié ».*
- L'engagement de l'employeur  
L'engagement doit indiquer clairement la volonté de l'employeur de prévenir et de faire cesser les situations d'harcèlement au travail.
- Les rôles et les responsabilités des personnes visées  
La détermination des rôles et responsabilités devrait être déterminée notamment pour ; l'employeur, les gestionnaires, la personne responsable de l'application de la politique, les travailleurs ainsi que les représentants syndicaux, s'il y a lieu.
- La procédure de traitement des plaintes et signalements  
Cette section doit indiquer les manières prévues pour aviser l'employeur d'une situation d'harcèlement.
- Les principes directeurs  
Ce sont les moyens que l'employeur s'engage à mettre en application et qui visent à établir un climat de confiance dans le processus qui vise à faire cesser le harcèlement.
- La nature des interventions  
L'employeur établit divers types d'intervention (médiation, enquête) pouvant être mis en place dans le but de faire cesser une situation d'harcèlement dans son milieu de travail.
- Les mesures applicables pour régler la situation  
Bien que les mesures soient difficiles à déterminer avant une intervention, certaines peuvent être envisagées notamment ; une formation, une assistance professionnelle, une mesure concernant l'organisation du travail et le cas échéant, les mesures disciplinaires appropriées.

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](http://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 |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

### ▪ L'évaluation et la révision

Il est recommandé d'effectuer une révision de la politique afin de lui apporter les ajustements nécessaires selon l'analyse qui en est faite.

### Analyse

La rencontre a permis de valider la présence de facteurs de risques liés à la santé psychologique dans le milieu de travail. Un conflit était présent entre deux individus et

### **Gestion de la prévention des facultés affaiblies**

- La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail et en assure le respect tant auprès des travailleurs que des employeurs du Québec.

Avec l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions en matière de santé et sécurité au travail concernant les facultés affaiblies que l'on retrouve dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), la CNESST rappelle l'importance de maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire, respectueux des différentes lois et des différents règlements en vigueur au Québec.

À ce point, il est question de la protection de la santé et de la sécurité au travail, notamment, en ce qui a trait aux obligations de l'employeur et du travailleur lorsque l'état du travailleur représente un risque pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, ou celle des autres personnes sur les lieux de travail ou à proximité de ces lieux, notamment en raison de ses facultés affaiblies par l'alcool, la drogue, y compris le cannabis et les substances similaires.

- En effet, les obligations du travailleur et de l'employeur en la matière sont clairement décrites aux articles 49.1 et 51.2 de la LSST :

*« 49.1. Le travailleur ne doit pas exécuter son travail lorsque son état représente un risque pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, ou encore celle des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité de ces lieux, notamment en raison de ses facultés affaiblies par l'alcool, la drogue, incluant le cannabis, ou une substance similaire.*

*Sur un chantier de construction, l'état d'un travailleur dont les facultés sont affaiblies par l'alcool, la drogue, incluant le cannabis, ou une substance similaire représente un risque aux fins du premier alinéa ».*



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

« **51.2.** L'employeur doit veiller à ce que le travailleur n'exécute pas son travail lorsque son état représente un risque pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, ou encore celle des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité de ces lieux, notamment en raison de ses facultés affaiblies par l'alcool, la drogue, incluant le cannabis, ou une substance similaire.

*Sur un chantier de construction, l'état d'un travailleur dont les facultés sont affaiblies par l'alcool, la drogue, incluant le cannabis, ou une substance similaire représente un risque aux fins du premier alinéa ».*

- Donc tout comme lors de nos discussions concernant le harcèlement, nous expliquons aux personnes présentes le rôle préventif que joue une politique en matière facultés affaiblies. Elle permet d'établir de façon claire et formelle que l'entreprise vise à offrir un environnement de travail sain et sécuritaire aux travailleurs, et exempt d'alcool et/ou de drogues, incluant le cannabis.

Nous référons l'employeur à son association sectorielle paritaire (ASP), soit Via Prévention, qui d'ailleurs, a publié un modèle de politique d'entreprise sur le sujet, intitulée « La gestion du risque alcool et drogues ».

Aussi, nous discutons des éléments importants que devraient contenir la politique et son mécanisme de mise en application.

Au terme des discussions, il est entendu que l'employeur doit mettre en place une politique de gestion concernant les facultés affaiblies. **(Dérogation #3)**

La politique devrait contenir notamment :

- La définition des termes importants de la politique

L'entreprise définit ce qu'elle entend par ; alcool, drogue, refus, tolérance zéro, facultés affaiblies, etc.

- La définition de la nature de l'interdit de la politique

L'entreprise définit ce qui est interdit, par exemple ; l'interdiction de posséder, de consommer, de fabriquer, d'apporter, de vendre et ou d'échanger de l'alcool ou des drogues.

- La portée de la politique

L'entreprise mentionne, notamment ; à qui s'adresse la politique ? quels sont les lieux visés ? les véhicules corporatifs/personnels sont-ils visés ? etc. La politique devrait être appliquée à l'ensemble du personnel.



**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

- Les rôles et les responsabilités des personnes visées

La détermination des rôles et responsabilités devrait être déterminée et diffusés aux personnes concernées pour bien faire vivre la politique. Notamment pour l'employeur, les gestionnaires, la personne responsable de l'application de la politique, la direction des ressources humaines s'il y a lieu, les travailleurs ainsi que les représentants syndicaux s'il y a lieu.

- Les conséquences pour les travailleurs si la politique n'est pas suivie

Bien que les mesures soient difficiles à déterminer avant une intervention, il peut s'avérer que certaines mesures peuvent être envisagées notamment ; une formation, une assistance professionnelle, une mesure concernant l'organisation du travail et le cas échéant, les mesures disciplinaires appropriées.

- Les ressources dont l'entreprise dispose pour aider un travailleur ayant des problèmes de consommation

L'entreprise a le devoir d'aider les travailleurs ayant des problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie dans leur démarche de traitement. Elle doit donc prévoir les sources internes et externes à disposition pour obtenir de l'aide et en informer les travailleurs (ex : programme d'aide aux employés).

**Mesures de contrôle pour assurer la permanence des correctifs**

Nous informons 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 s'assurer d'informer adéquatement les travailleurs des moyens mis en place (politiques) pour prévenir, notamment, les situations d'harcèlement pouvant causer des risques à la santé psychologique ainsi que les situations de facultés affaiblies par l'alcool, la drogue, le cannabis ou une substance similaire pouvant causer des risques à la santé physique et/ou psychologique du travailleur lui-même, voir même à autrui. En effet, l'employeur doit assurer 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. **(Dérogations #2 et #4)**

**Mécanismes et références disponibles**

Afin de soutenir l'employeur dans le dossier, nous référons Mme Arbour au site internet de la CNESST, dans l'onglet « Normes du travail » puis à la section > Harcèlement psychologique. De plus, nous l'invitons à communiquer avec son ASP, soit Via Prévention.



## RAPPORT D'INTERVENTION

| Dossiers d'intervention | Date du rapport | Numéro du rapport |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| DPI4285266              | 4 mars 2019     | RAP1254882        |

### Conclusion

Suite 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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.



**Tania CÔTÉ**

**Inspectrice**

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