

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285266	4 mars 2019	RAP1254882

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
Excavation Sylvain Rondeau inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé psychologique du travailleur. En ce sens qu'il n'y a pas de politique et procédure en matière d'harcèlement, de violence et de gestion de conflits qui détermine notamment la définition d'harcèlement psychologique, le rôle et les responsabilités des parties, les étapes de la procédure ainsi que les délais de traitement pour chaque étape afin de prévenir l'atteinte à la santé et l'intégrité physique et psychologique des travailleurs.	2019-03-29	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur les risques reliés à la santé psychologique et de la mise en place du ou des moyens pour prévenir la survenue d'harcèlement, de violence et de conflits dans le milieu de travail.	2019-04-13	Non commencée
3	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. En ce sens qu'il n'y a pas de politique et procédure en matière de facultés affaiblies, qui détermine notamment la définition de facultés affaiblies (alcool, drogues, incluant le cannabis, ou substance similaire), la nature de l'interdit, la portée de la politique et les conséquences applicables en cas de non-respect de celle-ci.	2019-03-29	Non commencée
4	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur les risques reliés aux facultés affaiblies et de la mise en place du ou des moyens pour 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.	2019-04-13	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. Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

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 9:00	DPI4282217	1 mars 2019	RAP1254986

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Centre de la petite enfance La Marmaille 4125, boulevard de la Concorde Est Laval (Québec) H7E 5A5 Représentant de l'employeur Monsieur Martin Boucher, Directeur général	Numéro : Centre de la petite enfance La Marmaille 4125, boulevard de la Concorde Est Laval (Québec) H7E 5A5

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
		
Rédigé par : Caroline Monette	62671	Laval

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la formation et à la supervision des travailleurs, aux risques de chute de même niveau et à la permanence des correctifs.

Personnes rencontrées

Mme Véronique Fédèle, directrice installation 2

Éducatrices

Présentation du lieu de travail

Le Centre de la petite enfance La Marmaille œuvre dans le secteur d'activité Services

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282217	1 mars 2019	RAP1254986

médicaux et sociaux (30) et se spécialise dans le bien-être, la santé et la sécurité des enfants qui leur sont confiés et leur offrir un milieu de vie propre à stimuler leur développement sur tous les plans. Elle emploie environ douze travailleurs syndiqués répartis sur un quart de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme Fédèle et lui explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur le CPE et effectue une visite des lieux qui sont un bâtiment ayant, entre autres, des locaux pour accueillir les enfants d'âge préscolaire, une cuisine, un local pour les éducatrices, un local pour faire des activités motrices et une cour de jeux extérieurs. Je discute avec certaines travailleuses sur place. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif.

Description des observations et informations recueillies

Organisation en santé et en sécurité :

En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail, je note, entre autres, les points suivants :

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- Il y a un comité sst;
- Une secouriste en milieu de travail formée est présente;
- Les voies de circulation sont dégagées;
- Un détecteur de monoxyde de carbone est présent;
- Les tables à langer sont munies d'escalier;
- Le cours sur le simdut sont à jour;
- Il y a des protège-doigts sur les portes;
- Il y a des rencontres pour discuter des sujets choisis par les éducatrices qui concernent leur santé et leur sécurité.

Formation et supervision des travailleurs :

Nous discutons de la formation qui est donnée aux travailleurs. Mme Fédèle me mentionne qu'il y a deux réunions d'équipe par année. En début d'année, deux sujets sont choisis par les éducatrices et sont développés lors de ces réunions et tout au long de l'année. Des procès-verbaux sont écrits après chaque réunion afin de conserver ce qui a été discuter.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282217	1 mars 2019	RAP1254986

Les sujets de cette année sont le code vestimentaire et le stress au travail. En plus d'en discuter lors des réunions d'équipe, des rappels et des activités sont effectués sur ces sujets en cours d'année.

À titre informatif, voici quelques risques identifiés dans les centres préscolaire:

- Bruit;
- Risque biologique;
- Santé psychologique;
- Qualité de l'air (taux d'humidité inadéquat, manque d'air frais);
- Manque d'éclairage;
- Voie de circulation encombrée;
- Empilage du matériel instable;
- Absence de récipient pour les déchets;

Aussi, de la prévention peut être faite sur, entre autres, les sujets suivants :

- Prévention dans la cuisine (brûlure, eau au sol, couteau, etc.);
- Prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) (venant du contact avec les personnes, surfaces glissantes, postures contraignantes et les efforts, dénivellation non signalée);
- Prendre le temps d'identifier et de faire un nettoyage rapide lors d'un dégât pour éviter les chutes.

L'employeur doit s'assurer de superviser les travailleurs afin que les éléments mis en place pour améliorer la santé et la sécurité soient respectés.

Dérogations constatées:

Je note que des balais traînent au sol. Il n'y a pas de crochet afin de les ranger adéquatement. Une dérogation est émise à cet effet.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282217	1 mars 2019	RAP1254986

Des lumières ne sont pas fonctionnelles dans les affiches indiquant les sorties de secours. Une dérogation est émise à cet effet.

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 rangement adéquat des balais immédiatement après son utilisation.

Mécanismes et références disponibles :

L'employeur peut visiter le site internet de leur association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS) qui offre plusieurs services.

L'employeur peut également consulter notre site internet pour toute question en santé et en sécurité du travail à l'adresse : www.cnesst.gouv.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.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282217	1 mars 2019	RAP1254986

Caroline Monette, ing.
Inspectrice
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1700, boulevard Laval, Laval, QC, H7S 2G6
Tél : (450) 967-3200 poste : XXXX
Fax : (450) 629-0147
Courriel : caroline.monette@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282217	1 mars 2019	RAP1254986

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.

Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
Centre de la petite enfance La Marmaille	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas de méthodes et de techniques visant à identifier, à éliminer et à contrôler un risque, puisque des balais ne sont pas rangés adéquatement afin d'éviter qu'ils traînent au sol où circulent des travailleurs, ce qui peut occasionner un danger de chute si un travailleur trébuche sur ce matériel.	2019-03-06	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas de méthodes et de techniques visant à identifier, à éliminer et à contrôler un risque 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 de ranger les balais aux endroits prévus à cet effet, d'où un risque de lésion pour les travailleurs.	2019-03-29	Non commencée
3	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs. Des lumières dans les affiches de sorties de secours ne sont pas fonctionnelles. Les travailleurs sont exposés à un danger en cas de feu.	2019-03-06	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de Laval
1700, boulevard Laval
Laval (Québec) H7S 2G6
Télec. : 450 629-0147

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

RAPPORT D'INTERVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
21 février 2019 à 8:00	DPI4282963	1 mars 2019	RAP1255016

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Fédération caisses Desjardins du Québec 5, Complexe Desjardins, bureau 200 Case postale 1900, succ. PI-Desjardins Montréal (Québec) H5B 1H9 Représentant de l'employeur Monsieur Jean Ruest, Directeur principal	Numéro : Prêts étudiants 163, boulevard de Gaspé, 1 étage Gaspé (Québec) G4X 2V1

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

Personnes contactées

Madame Geneviève Mérette, Responsable de l'équipe respect de la personne
 Madame A

Présentation du lieu de travail

Le Centre d'appel de prêts étudiants de Desjardins de Gaspé œuvre dans le secteur d'activité (29) Finances, assurances et affaires immobilières et se spécialise dans les prêts étudiants.

Déroulement de l'intervention

Je discute avec Mme Mérette et lui explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282963	1 mars 2019	RAP1255016

Lors de cette intervention, je suis accompagné de M. Gilles Soucy, inspecteur à la CNESST à la Direction régionale de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

Description des observations et informations recueillies

Mécanismes et références disponibles :

Le site internet de la CNESST contient de l'information concernant les règles applicables sur le harcèlement psychologique.

Mise en contexte

Cette intervention fait suite à une plainte concernant du harcèlement psychologique.

Le rôle d'un 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.

À la suite de la communication avec Mme Mérette, elle me fait parvenir une copie de la directive sur le respect de la personne ainsi que le formulaire de signalement de harcèlement au travail.

Politique en matière de harcèlement

Analyse de la directive sur le respect de la personne et de sa mise en application :

J'ai examiné la directive et le formulaire de signalements afin d'en évaluer le contenu et la fonctionnalité. Je retiens les éléments suivants :

- Il y a une politique contre le harcèlement, intitulée « directive sur le respect de la personne » qui a été mise en vigueur le 11 avril 2017.
- La politique sera révisée aux trois ans.
- Cette politique est le moyen que s'est donné l'employeur pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé au harcèlement psychologique.
- Cette politique comprend des mécanismes pour gérer les conflits.
- Le formulaire de signalement de harcèlement au travail informe au préalable les travailleurs sur les instructions pour remplir les allégations de harcèlement. Les travailleurs remplissent ensuite les allégations en indiquant :
 - Le moment de la survenance des faits.
 - L'endroit.
 - L'auteur de la conduite reprochée.

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282963	1 mars 2019	RAP1255016

- Les circonstances du harcèlement et la conduite reprochée.
 - Les preuves, les témoins et mention du type de preuve en appui.
 - Effets de l'incident/l'évènement sur la personne plaignante.
- J'observe que la directive comprend ceci à l'article 4.4.2 concernant le dépôt et le traitement d'un signalement :

Le Service du respect de la personne (SRP) est identifié pour recevoir et traiter les signalements des situations de harcèlement et de discrimination.

En tout temps au cours du traitement d'un signalement, les parties peuvent demander de recourir à une approche informelle de résolution. Les parties ont cependant l'obligation de considérer le recours à une approche informelle de résolution, à moins d'avis contraire du SRP.

En cas d'échec de l'approche informelle, le SRP peut mettre en œuvre un processus de traitement formel du signalement ou recommander toutes autres actions pertinentes.

Suivant les conclusions du traitement formel du signalement, sur recommandations du SRP, l'employeur décide de la ou des mesure(s) appropriée(s) et en avise les personnes impliquées. En aucun temps, le SRP ne remet de rapport aux parties.

Analyse de la situation

Signalement :

Des travailleurs ont signalé des situations de harcèlement au travail.

Mise en application de la politique :

Dans le cas présent, à la suite du signalement de la problématique de la part de travailleurs, la directive a été mise en application en ce sens qu'un processus de traitement formel des signalements a été mis en branle.

Actions prises :

Selon les informations reçues, certaines actions ont été prises par l'employeur pour résoudre la situation :

- Rencontre des plaignants.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282963	1 mars 2019	RAP1255016

- Traitement du signalement et analyse de la situation.
- Mise en place de mesure disciplinaire.
- Rencontre du personnel par Mme Michèle Jobin, une représentante de la direction de la Fédération des caisses Desjardins du Québec.
- Formation des travailleurs sur la civilité et le harcèlement psychologique à venir.
Une **dérogation est signifiée**, voir la section « **Avis de correction, avis # 1** ».
- Information des travailleurs et rappel de la directive ainsi que du formulaire de signalement.
Une **dérogation est signifiée**, voir la section « **Avis de correction, avis # 2** ».

Madame Mérette nous indique qu'elle formera les travailleurs sur la civilité et le harcèlement à l'automne prochain. Je lui indique qu'il sera aussi opportun de faire un rappel aux travailleurs sur l'existence ainsi que de l'emplacement où trouver le formulaire de signalement de harcèlement au travail et la directive sur le respect de la personne.

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.



Martin READER
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, Rez-de-chaussée
Gaspé (Québec) G4X 2V1
418-368-7800 poste [REDACTED]
Sans frais 1-800-668-6789 poste [REDACTED]
martin.reader@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4282963	1 mars 2019	RAP1255016

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
Fédération caisses Desjardins du Québec	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) FORMATION SUR LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL 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 formés sur le harcèlement et la civilité en milieu de travail, ce qui peut occasionner un risque de harcèlement dans le cadre de leur fonction.	2019-10-14	Non commencée
2	LSST / 51(9) INFORMATION DES TRAVAILLEURS SUR LES OUTILS EN LIEN AVEC LE HARCÈLEMENT L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, un rappel devra être fait aux travailleurs concernant les outils mis à leur disposition relativement au harcèlement en milieu de travail.	2019-03-10	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la 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
1 mars 2019 à 10:00	DPI4281012	14 mars 2019	RAP1255090

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Vitoeuf inc 3475, rue Picard Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 1H3 Représentant de l'employeur Monsieur Claude Dulude, Secrétaire non membre C.A.	Numéro : [REDACTED] Vitoeuf inc 3475, rue Picard Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 1H3

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 rencontrées

M. François Domingue, directeur d'usine (usine Vitoeufs)
Mme A [REDACTED]

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes susmentionnées et leur explique le but de mon intervention concernant les risques à la santé psychologique. 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 cette visite. 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
DPI4281012	14 mars 2019	RAP1255090

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. Cette personne est également contactée après l'intervention et un résumé est fait à l'employeur le 13 mars 2019.

Description des observations et 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. »

Politique contre le harcèlement psychologique

Lors de l'intervention, Mme A [REDACTED] me remet une copie de la politique contre le harcèlement psychologique élaborée en février 2019.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281012	14 mars 2019	RAP1255090

À sa lecture, je constate qu'elle comprend les éléments suivants :

- Le but de la politique
- Le champ d'application
- Les principes fondamentaux
- La définition du harcèlement psychologique
- Les responsabilités des personnes en autorité
- Les responsabilités des employés
- Le processus de traitement des plaintes
- Les mesures correctives
- La protection des personnes impliquées dans les procédures
- Les recours
- La confidentialité
- La révision de la politique
- Le processus du traitement des plaintes
- Le formulaire d'accusé de réception de la politique

J'indique à l'employeur les points à modifier afin que la politique soit la plus complète possible et qu'elle couvre l'ensemble des situations pour prévenir les risques à la santé psychologique des travailleurs.

Les éléments à modifier sont les suivants :

- Le champ d'application de la politique : Cette section ne comprend pas les personnes externes à l'entreprise qui peuvent harceler le personnel en place (ex : clients, fournisseurs ou visiteurs).

Le défaut d'inclure les personnes extérieures à l'organisation dans les catégories de personnes visées par la politique fait en sorte que l'employeur peut omettre de protéger ses travailleurs contre des actions ou comportements inappropriés ou nuisibles émanant de personnes avec qui ses travailleurs sont en relation en raison du travail.

- Section des définitions : Cette section ne comprend pas :
 - 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.

En l'absence de telles définitions, il y a une difficulté à traiter justement les situations litigieuses.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281012	14 mars 2019	RAP1255090

Une définition imprécise porte à interprétation et fait en sorte que tout peut-être allégué comme étant du harcèlement psychologique. Il peut en résulter une application subjective, arbitraire ou partielle des modes de traitement des plaintes.

- Section des rôles et responsabilités des principaux acteurs : cette section n'inclut pas toutes les catégories de personnes visées par la politique (ex : département des ressources humaines, représentants de l'employeur (haute direction, membres du conseil d'administration et autres), travailleurs, syndicat si applicable).

Cette section précise ce qui est attendu des différentes catégories d'intervenants pour le maintien d'un climat de travail sain et sécuritaire. Une imprécision de ce qui est attendu des différentes catégories d'acteurs peut contribuer à créer ou amplifier des situations de conflits, entraîner un traitement subjectif des situations et affecter la mise en application de la politique.

- Dépôt de la plainte : Le processus de dépôt d'une plainte n'est pas bien défini pour informer l'employeur d'une situation vécue par le travailleur :
 - Règles à préciser pour le dépôt de la plainte. *prévoir un formulaire pour aider les travailleurs à déposer leur 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 l'évaluation de la recevabilité (environ 15 jours ou moins).
 - Délai pour la réalisation des actions pour le processus informel de traitement des plaintes et processus d'enquête.

Les règles entourant le dépôt d'une plainte permettent d'aider les travailleurs à formuler leur plainte et de les orienter dans les recours prévus. Cela leur permet également de connaître le nom et la personne à qui la plainte doit être déposée, son rôle en fonction de la politique ainsi que les actions qui pourront être prises pour prévenir les risques à leur santé psychologique.

- Définition de la nature des interventions : La politique doit prévoir :
 - Un 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

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281012	14 mars 2019	RAP1255090

résolution. Les conflits non traités dégènèrent, peuvent affecter d'autres personnes, donner lieu à des allégations de harcèlement et faire augmenter le dépôt de plaintes.

- Un 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.

- Les 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.

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 les mesures de contrôle concernant la mise à jour de la politique contre le harcèlement psychologique. La politique devrait être révisée aux deux ans.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281012	14 mars 2019	RAP1255090

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.

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281012	14 mars 2019	RAP1255090

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
Vitoeuf inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) MISE À JOUR DE LA POLITIQUE CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il ne met pas à jour les 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.	2019-04-15	Non commencée
2	LSST / 51(9) FORMATION TRAVAILLEURS - POLITIQUE CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des mesures de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2019-05-30	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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	DPI4284050	4 mars 2019	RAP1255314

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : CHSLD de la Cote Boisée inc. 4300, rue d'Angora Terrebonne (Québec) J6X 4P1 Représentant de l'employeur Monsieur Gérald Asselin, Président	Numéro : CHSLD de la Cote Boisée inc. 4300, rue d'Angora Terrebonne (Québec) J6X 4P1

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : 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 prévention de la violence de la clientèle en perte d'autonomie à l'égard du personnel.

Personnes rencontrées

Madame Suzie Tremblay, directrice des soins infirmiers

Madame Michèle Campeau, chef d'unité

Madame A

Monsieur Alexandre Asselin, directeur des ressources humaines

Présentation du lieu de travail

Il s'agit d'une entreprise qui se spécialise dans l'offre de soins de santé à une clientèle en perte d'autonomie. L'entreprise fait partie du secteur d'activité «**030 – services médicaux et sociaux** ». Il y a environ 165 travailleurs syndiqués représentés par deux accréditations syndicales. Dans l'entreprise, il y a trois quarts de travail.

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4284050	4 mars 2019	RAP1255314

- Il y a des secouristes en milieu de travail formés;
- Il y a un comité de santé et sécurité du travail qui se rencontre 2 fois par année;
- Des enquêtes d'accident sont effectuées et des mesures correctives mises en place au besoin;
- De la formation est donnée aux nouveaux travailleurs concernant les méthodes de travail sécuritaires;

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et leur explique le but de mon intervention cité en objet. Je recueille des informations générales sur l'entreprise. J'invite madame A [REDACTED] à soumettre les motifs de sa demande d'intervention d'un inspecteur en prévention-inspection de la CNESST. J'accueille les informations des parties. Je demande que l'employeur me transmette différents documents liés à l'analyse de la situation soumise. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Motifs de la plainte :

Madame A [REDACTED] nous informe qu'il y a des situations dans lesquelles le personnel de soins intervient auprès de la clientèle vulnérable à savoir, qu'ils présentent des problèmes de santé physiques et mentales notamment de troubles cognitifs, des comportements agressifs ou autres. De ces faits, le personnel soignant est exposé à divers comportements ou réactions à leur égard. Les comportements ou réactions se manifestent par des coups, pincements, morsures, cris, paroles (...) qui peuvent menacer la santé et la sécurité des travailleurs. Selon madame A [REDACTED] travailleuses ont subi de la violence physique de la part d'un résident.

Elle reconnaît qu'il y a des outils mis en place par l'employeur pour effectuer une évaluation de la clientèle et ce, à différents moments au cours du cursus de soins. Toutefois, elle déplore le manque de moyen préventif tel que la formation et l'information ainsi que le manque de sensibilisation du personnel pour faire face aux risques que présente cette clientèle.

Lors des échanges :

- Ce sujet est discuté en comité de santé et de sécurité du travail de l'établissement.
- Le dernier CSS a eu lieu en septembre 2018. Lorsque je questionne les parties sur la finalité des discussions de ce sujet traité en CSS, les parties ne sont pas en mesure de me transmettre l'enlignement retenu.

De ce fait, je demande à l'employeur de me transmettre le compte-rendu des deux dernières rencontres du CSS.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4284050	4 mars 2019	RAP1255314

- L'employeur mentionne que l'ensemble du personnel soignant a reçu une formation sur l'approche émotivo-cognitive, il y a 4 ou 5 ans.
- Par la suite, des agents multiplicateurs ont été formés sur l'approche émotivo-cognitive pour permettre de maintenir les acquis et supporter le personnel. L'employeur mentionne que certains agents multiplicateurs ont quitté l'établissement réduisant l'offre de service.
- À ce jour, une capsule vidéo est présentée à l'embauche des travailleurs.
- Je demande à l'employeur de me fournir la liste du personnel qui a reçu la formation sur l'approche émotivo-cognitive.
- Une équipe d'agents de relations humaines (coach d'approche relationnel) est en place pour supporter les équipes de soins lorsqu'une situation particulière liée au comportement est identifiée (comportements difficiles, répétition de langage, coups, résistance aux soins, ...).
- L'employeur mentionne que plusieurs outils d'évaluation sont mis à la disposition des infirmières pour évaluer et identifier la clientèle qui présente des comportements perturbateurs.
- Avant d'accueillir un résident, une évaluation est effectuée afin s'assurer d'obtenir un portrait du résident pour lui offrir les services en fonction des besoins évalués (type de diagnostic, plan d'intervention, ...).
- Dans les trente jours suivants l'arrivée du résident, une deuxième évaluation est effectuée pour ajuster les services et les soins offerts. L'employeur mentionne que la deuxième évaluation peut être faite plus rapidement dans le temps et ce, à la lumière des faits constatés et divulgués par le personnel de soins.
- Des rencontres d'unité (infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires) ont lieu chaque semaine pour faire la présentation des nouveaux clients (fiche bien être).
- À l'unité prothétique (2^{ième}), où il y a une dizaine de résidents, les ARH rencontre l'équipe de travail une fois par semaine. L'implantation de cette pratique est en cours pour l'unité des troubles cognitifs où il y a vingt-cinq résidents.
- L'employeur mentionne qu'il y a une diminution de demande d'intervention de l'équipe ARH (coach).
- L'employeur indique que le personnel de soins ne complète pas de manière constante les fiches de communication des résidents. De ce fait, l'employeur n'est pas en mesure d'obtenir toute l'information pertinente pour la mise en place de mesures de contrôle pour prévenir les comportements perturbateurs.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4284050	4 mars 2019	RAP1255314

Les parties s'entendent sur le fait, que certaines manifestations en réaction à un sentiment de frustration, d'anxiété ou autres (se faire pincer, se faire taper, se faire dire des insultes, ...) sont parfois banalisés par le personnel soignant alors qu'ils peuvent être des éléments déclencheurs à un débordement éventuel. Le personnel de soins s'expose à de l'usure psychologique à moyen et à long terme.

Le manque de divulgation est reconnu par les parties.

- L'employeur indique qu'il y a un comité clinique qui se réunit deux fois par année en lien avec des projets concernant les troubles cognitifs.
- Au-delà des échanges au CSS en lien avec ce sujet, la direction se penche sur ce sujet. D'ailleurs un questionnaire sur la violence en milieu de travail est en circulation afin d'obtenir un portrait de la situation à ce jour.
- Je demande à l'employeur de me soumettre le portrait statistique des accidents / incidents de travail déclarés en lien une situation de violence ou d'agressivité en milieu de travail.
- L'employeur m'indique qu'un formulaire de déclaration de situation à risque ou dangereuse est en place. Toutefois l'employeur m'indique qu'il reçoit peu de formulaire complété pour ce type de risque.

Analyse :

- À la lumière des informations recueillies, je peux affirmer que l'employeur utilise différents outils pour évaluer la clientèle et ce, dès l'arrivée de celle-ci ainsi que par la suite. Toutefois, je note qu'il y a des écarts dans les attentes de l'employeur face au personnel quant à la transmission des informations concernant la clientèle à savoir, les guides de communications « quotidiennes » ne sont pas toujours complétés par le personnel de soins. Il est de la responsabilité de l'employeur de mettre en place des mesures de contrôle afin de s'assurer d'obtenir l'information pour assurer la santé et la sécurité de son personnel et d'offrir un service adéquat à sa clientèle.

. Selon les informations recueillies, je constate :

- Qu'il y a une perte de l'expertise d'agents multiplicateurs de l'approche émotico-cognitive dans les équipes de travail.
- Qu'il y a de moins en moins de membres du personnel ayant les compétences (formation) en lien avec l'approche émotivo-cognitive ou autres approches permettant de réduire à la source les comportements perturbateurs de la clientèle.
- Qu'on peut induire une sous déclaration des événements impliquant.
- Que l'employeur à travers un questionnaire en lien avec la violence en milieu de travail

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4284050	4 mars 2019	RAP1255314

compte obtenir un portrait de la situation.

Tout ne réside pas dans l'extraction des données du questionnaire en circulation à ce jour.

L'employeur doit faire notamment :

- *Identifier les formes de violence susceptibles de survenir dans le milieu de travail.*
- *Documenter la nature, la fréquence des incidents.*
- *Déterminer les victimes ainsi que les agresseurs, le lieu, le moment, les conséquences par le biais d'analyse des rapports d'accidents / incidents*
- *S'assurer de la mise en application d'une politique pour contrer la violence en milieu de travail.*
- *S'assurer de la mises en place et en application des mesures de prévention de la violence en milieu de travail dont par exemple : mesures cliniques, administratives ou légales, mesures touchant l'environnement de travail, l'évaluation de la clientèle, en lien avec la formation des travailleurs concernant leur protection ainsi que dans l'approche devant être adaptée à la clientèle, les mesures mises en place pour favoriser la déclaration d'un événement et le soutien en post – événement, ...¹*

En vertu de l'article 51 5° de la loi sur la santé et la sécurité du travail, je demande à l'employeur *d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur*, en ce sens que les travailleurs sont exposés à des manifestations d'agressions ou de comportements agressifs provenant d'une clientèle en difficulté notamment des troubles cognitifs pouvant contribuer à des blessures physiques ou porter atteinte à la santé psychologique des travailleurs.

Conclusion

Il est entendu que l'employeur doit me soumettre :

- Le portrait statistique des accidents / incidents de travail déclarés en lien une situation de violence ou d'agressivité en milieu de travail.
- Le compte-rendu des deux dernières rencontres du CSS.
- La liste du personnel qui a reçu la formation sur l'approche émotivo-cognitive.

¹ Lien web : <http://asstsas.qc.ca/violence-de-la-clientele> consulté le 6 mars 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. 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
DPI4284050	4 mars 2019	RAP1255314

À la suite des observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est constatée et 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.

Lynda Bordeleau, inspectrice
Prévention – inspection

Direction régionale de Lanaudière
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, 1er étage
Joliette (Québec) J6E 7N2
450-753-2600 poste [REDACTED]
lynda.bordeleau@cnesst.gouv.qc.ca

**AVIS DE
CORRECTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4284050	4 mars 2019	RAP1255314

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.

Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CHSLD de la Cote Boisée inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur doit s'assurer d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur, en ce sens que les travailleurs sont exposés à des manifestations d'agressions ou de comportements agressifs provenant d'une clientèle en difficultés notamment des troubles cognitifs pouvant contribuer à des blessures physiques ou porter atteinte à la santé psychologique des travailleurs.	2019-04-22	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

RAPPORT D'INTERVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 mars 2019 à 9:15	DPI4281399	26 mars 2019	RAP1257986

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Construction & location Jenik inc. 4550, rue Raymond-Bellemare Trois-Rivières (Québec) G9B 0G3 Représentant de l'employeur Monsieur François Bellemare, président	Numéro : Construction & location Jenik inc. 4550, rue Raymond-Bellemare Trois-Rivières (Québec) G9B 0G3

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

Suivi de l'intervention effectuée le 19 novembre 2018 pour vérifier les correctifs mis en place concernant à la prévention du risque à la santé psychologique (voir le rapport RAP1247387)

Personnes rencontrées

Monsieur A

Monsieur B

Monsieur Éric Touchette, directeur des opérations

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les parties et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Nous vérifions les correctifs apportés. À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281399	26 mars 2019	RAP1257986

Description des observations et des informations recueillies

Des informations de nature sensible sont volontairement exclues du rapport d'intervention.

Documents remis :

L'employeur nous remet les documents suivants :

- Formulaire *Documentation de la discussion avec un employé*
- Politique afin de contrer le harcèlement psychologique, sexuel ou toute autre forme de violence en milieu de travail (ci-après nommée la politique)
- Annexe 1-Reconnaitre le harcèlement psychologique ou sexuel
- Annexe 2- Personnes responsables désignées par l'employeur

Procédure en matière de prévention du harcèlement psychologique :

Nous rappelons que la politique doit offrir toutes les garanties de discrétion, confidentialité et impartialité au travailleur désirant déposer une plainte.

Les éléments suivants sont toujours manquants à la politique :

- Processus d'enquête externe prévu en cas de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêt de l'équipe d'enquête interne.
- Délai de traitement

Par ailleurs, quant à l'évaluation de la recevabilité, l'employeur affirme qu'il informera rapidement le plaignant de la non prise en charge de sa plainte, le cas échéant, advenant que cette dernière ne réponde pas à la définition de l'annexe 1.

Application de la politique :

L'employeur relate les faits saillants de la situation rapportée, que l'employeur affirme avoir concilié entre les parties, tel un conflit persistant. L'employeur admet ne pas avoir documenté les démarches effectuées dans le but de prendre en charge le risque à la santé psychologique.

Nous rappelons à l'employeur qu'il doit documenter ses démarches afin de démontrer

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281399	26 mars 2019	RAP1257986

l'application de la politique. Compte tenu des informations obtenues par ailleurs, la réalisation de démarches supplémentaires à cet égard par l'employeur, sont maintenant sans objet.

Mesures correctives :

L'employeur explique de nouveau les mesures correctives apportées, afin de prévenir à nouveau l'occurrence de faits tels que ceux reprochés. L'employeur mentionne que les mesures prises ce sont avérées efficaces.

Information des travailleurs en regard de la politique :

Le travailleur affirme ne pas être au courant des changements à la politique. L'employeur affirme que les employés de la section passerelle seront informés cette semaine de la nouvelle version de la politique. Il ajoute que les employés de la section signalisation seront informés dans 3 semaines. La dérogation est en cours.

(dérogation #1)

Par ailleurs, les parties mentionnent que la nouvelle version de la politique est affichée dans le garage. L'employeur affirme qu'elle sera ajoutée au manuel des employés.

Formation du personnel d'encadrement :

L'employeur affirme que le personnel d'encadrement ne recevra pas de présentation différente de celle présentée aux travailleurs. Le personnel d'encadrement doit être outillé afin notamment de reconnaître des situations de harcèlement pour pouvoir les dénoncer. Ils doivent également être informés des limites de la politique en lien avec l'exercice du droit de gérance. Une dérogation est émise.

(dérogation #3)

Intégration à l'emploi des nouveaux travailleurs :

L'employeur affirme que de nouveaux travailleurs section passerelle seront embauchés. Ils affirment que les travailleurs recevront une formation théorique ainsi qu'une formation par compagnonnage, incluant la SST, selon le travailleur.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281399	26 mars 2019	RAP1257986

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. La dérogation est en cours.

(dérogation #2)

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.

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 

819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4281399	26 mars 2019	RAP1257986

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 Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) Information des travailleurs : 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. - Suivi le : 2019-02-13 (RAP1253208) - Délai expire le 2019-03-24 - Observé le : 2018-11-29 (RAP1247387) - Délai expire le 2019-02-27	2019-04-24	En cours
2	LSST / 51(5) Mesures de contrôle pour assurer la permanence du ou des correctifs : L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce 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. - Suivi le : 2019-02-13 (RAP1253208) - Délai expire le 2019-03-24 - Observé le : 2018-11-29 (RAP1247387) - Délai expire le 2019-02-27	2019-04-24	En cours
3	LSST / 51(5) Formation du personnel d'encadrement: L'employeur n'utilise pas de méthodes et de techniques visant à identifier, à éliminer et à contrôler un risque, puisque le personnel d'encadrement n'est pas formé notamment la pour détection des situations de risque à la santé psychologique tels que le harcèlement psychologique.	2019-04-24	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la Mauricie et du
Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
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
2 avril 2019 à 9:30	DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Tenco inc. 1318, rue Principale Saint-Valérien (Québec) J0H 2B0 Représentant de l'employeur Monsieur Daniel Beaudoin, Directeur chef	Numéro : Tenco inc. (rue Principale, St-Valérien) 1318, rue Principale Saint-Valérien (Québec) J0H 2B0

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Marie-Claude Maheu	55843	Yamaska
Aussi présents : Roxana Alina Bindea	08162	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 rencontrées

Madame Claudiane Lachapelle, directrice des RH
Monsieur A

Personne contactée

Monsieur Daniel Beaudoin, directeur chef

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les personnes susmentionnées et leur expliquons le but de notre intervention concernant les risques à la santé psychologique. 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 cette visite. À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties. Monsieur Beaudoin ne peut être présent physiquement à la rencontre, toutefois l'intervention est faite en appel conférence avec lui.

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 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.

Nous expliquons 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

Nous rappelons 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. »

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

Informations recueillies

Lors de la rencontre, nous obtenons les informations suivantes :

- Les situations dénoncées se seraient produites au cours des sept dernières années.
- Elles opposeraient plusieurs personnes de même niveau (travailleur-travailleur).
- Plusieurs représentants de l'employeur (contremaîtres, directeur d'usine et directeur chef) auraient tous été informés des situations entre les travailleurs. [REDACTED]
[REDACTED] avant le début de l'année 2019 aucune action concrète n'aurait été apportée pour corriger la situation.
- [REDACTED]
[REDACTED]
- [REDACTED]
[REDACTED]
- À ce moment, une enquête a été faite par la direction des ressources humaines. Un rapport a été produit et des conclusions ont été tirées. Des mesures correctives ont été identifiées et soumises aux personnes visées.
- [REDACTED].
- Malgré ce départ, les parties rencontrées s'entendent pour dire qu'il existe encore un problème qui pourrait résulter en plainte pour harcèlement psychologique si la situation n'est pas prise en charge. L'employeur tente actuellement de recadrer la situation auprès des personnes visées et s'assure d'une supervision constante.

Lors de la discussion, l'employeur nous résume les prochaines actions qui seront entreprises pour régler la situation. Suite aux informations recueillies, nous convenons avec les parties de faire un suivi à cet effet lors d'une prochaine intervention.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

Politique contre le harcèlement psychologique

Lors de l'intervention, Mme Lachapelle nous remet une copie de la politique contre le harcèlement psychologique élaborée par Groupe Alamo.

À sa lecture, nous constatons qu'elle comprend les éléments suivants :

- Objet
- Définitions
- Droit du salarié
- Obligation de la société
- Obligation des salariés
- Personnes et conduites visées
- Directives
- Procédure de dépôt de plainte informelle
- Procédure de dépôt de plainte formelle
- Confidentialité
- Plaintes externes

Nous indiquons à l'employeur les points à modifier afin que la politique soit la plus complète possible et qu'elle couvre l'ensemble des situations pour prévenir les risques à la santé psychologique des travailleurs.

Les éléments à modifier sont les suivants :

- Le champ d'application de la politique : Cette section ne comprend pas certaines personnes quant à l'interne qu'à l'externe qui peuvent harceler le personnel en place (ex : clients, membres de la haute direction, membres du conseil d'administration si applicable).

Le défaut d'inclure les personnes extérieures à l'organisation dans les catégories de personnes visées par la politique fait en sorte que l'employeur peut omettre de protéger ses travailleurs contre des actions ou comportements inappropriés ou nuisibles émanant de personnes avec qui ses travailleurs sont en relation en raison du travail.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

- Section des définitions : Cette section ne comprend pas :
 - La définition du harcèlement psychologique
 - 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.

En l'absence de telles définitions, il y a une difficulté à traiter justement les situations litigieuses. Une définition imprécise porte à interprétation et fait en sorte que tout peut-être allégué comme étant du harcèlement psychologique. Il peut en résulter une application subjective, arbitraire ou partielle des modes de traitement des plaintes.

- Section des rôles et responsabilités des principaux acteurs : cette section n'inclut pas toutes les catégories de personnes visées par la politique (ex: département des ressources humaines, représentants de l'employeur (haute direction, membres du conseil d'administration et autres), travailleurs, syndicat si applicable).

Cette section précise ce qui est attendu des différentes catégories d'intervenants pour le maintien d'un climat de travail sain et sécuritaire. Une imprécision de ce qui est attendu des différentes catégories d'acteurs peut contribuer à créer ou amplifier des situations de conflits, entraîner un traitement subjectif des situations et affecter la mise en application de la politique.

- Dépôt de la plainte : Le processus de dépôt d'une plainte n'est pas bien défini pour informer l'employeur d'une situation vécue par le travailleur :
 - Règles à préciser pour le dépôt de la plainte. *prévoir un formulaire pour aider les travailleurs à déposer leur 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 l'évaluation de la recevabilité (environ 15 jours ou moins).
 - Délai pour la réalisation des actions pour le processus informel de traitement des plaintes et processus d'enquête.

Les règles entourant le dépôt d'une plainte permettent d'aider les travailleurs à formuler leur plainte et de les orienter dans les recours prévus. Cela leur permet également de connaître le nom et la personne à qui la plainte doit être déposée, son rôle en fonction de la politique ainsi

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

que les actions qui pourront être prises pour prévenir les risques à leur santé psychologique.

▪ Définition de la nature des interventions : La politique doit prévoir :

- Un 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.

- Un 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.

- Les 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.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

Compte tenu des informations recueillies, des dérogations sont émises :

- 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.
- La **dérogation #2** est émise afin que l'employeur procède à la formation des travailleurs sur le harcèlement psychologique et le contenu de la politique modifiée.

Nous convenons avec l'employeur que les gestionnaires de l'entreprise (tant les membres de la haute direction que les contremaîtres) reçoivent une formation sur le harcèlement psychologique et le contenu de la politique modifiée avant que les travailleurs soient formés sur ces aspects.

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 des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers.

Il doit notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant la mise à jour de la politique contre le harcèlement psychologique et la formation du personnel (incluant le personnel de gestion). La politique devrait être révisée aux deux ans. Enfin, les éléments traités dans le cadre de la présente intervention devront être inclus dans programme de prévention de l'établissement.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

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.

Nous rappelons 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.

Une recommandation de modification du programme de prévention est formulée à l'employeur. Un suivi du programme de prévention sera effectué à cet effet.

Nous demeurons disponibles 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

Roxana Alina Bindea

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 : roxanaalina.bindea@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286713	8 avril 2019	RAP1258951

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
Tenco inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) MISE À JOUR DE LA POLITIQUE CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il ne met pas à jour les 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.	2019-06-01	Non commencée
2	LSST / 51(9) FORMATION TRAVAILLEURS POLITIQUE CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des mesures de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2019-06-16	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la 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
28 mars 2019 à 13:30	DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Canadoil Forge Itée 805, boulevard Alphonse-Deshaies Bécancour (Québec) G9H 2Y8 Représentant de l'employeur Monsieur Subban Chettiar Danasekaran	Numéro : [REDACTED] Canadoil Forge Itée 805, boulevard Alphonse-Deshaies Bécancour (Québec) G9H 2Y8

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 gestion des risques à la santé psychologique, dont le harcèlement psychologique et les conflits persistants.

Personnes rencontrées

M. A [REDACTED]
M. Benoît Montplaisir, responsable des ressources humaines
M. B [REDACTED]
Mme C [REDACTED]

Présentation du lieu de travail

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

L'entreprise Canadoil Forge Ltée œuvre dans le secteur d'activité 09- Première transformation des métaux et se spécialise dans la fabrication de raccords métalliques de grandes dimensions. Elle emploie 97 travailleurs syndiqués répartis sur deux quarts de travail, ainsi que 40 travailleurs non syndiqués.

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 en place dans le but de prévenir les risques à la santé psychologique. À la fin de l'intervention, un récapitulatif est effectué.

Description des observations et informations recueillies

Politique visant à contrer le harcèlement et la violence au travail :

La rencontre vise à vérifier les mécanismes en place dans le milieu de travail en matière de prévention des risques psychologiques, dont le harcèlement.

Le 27 mars 2019, l'employeur nous fait parvenir, par courriel, une copie du document *Politique visant à contrer le harcèlement et la violence au travail* (ci-après nommé « la politique »).

L'employeur précise que la politique est en place depuis 2015, puis révisée en février 2019.

La politique de l'entreprise inclut :

- L'engagement de la haute direction
- Le champ d'application
- La définition du harcèlement
- Les rôles et responsabilités des intervenants
- Une procédure informelle de règlement
- Un mécanisme formel comprenant le dépôt d'une plainte ainsi qu'un processus d'enquête interne/externe
- Une étape de prise de décision et l'application de mesures correctives (disciplinaires)

Le champ d'application :

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

L'employeur affirme avoir déjà appliquée la politique à propos d'actes relatifs à du harcèlement psychologique ainsi qu'en lien avec du conflit persistant.

Rôles et responsabilités des intervenants :

L'employeur rectifie qu'un résumé des enquêtes réalisées est plutôt présenté au directeur général, au lieu d'une consultation des rapports d'enquête par ce dernier.

Les parties affirment que les gestionnaires respectent leur rôle précisé à la politique, en ce qu'on mentionne ne pas avoir noté de situation visée par la politique portée à la connaissance d'un gestionnaire et demeurant non-traitée.

Formation des gestionnaires :

L'employeur affirme que la politique a été spécifiquement présentée aux gestionnaires au moment de son adoption en 2015 mais admet que ceux-ci n'ont pas reçu de formation spécifique au rôle qu'ils ont à exercer dans l'application de la politique.

De plus, on mentionne que certains gestionnaires n'étaient pas encore en fonction en 2015. L'employeur doit s'assurer que les gestionnaires, dont notamment les supérieurs immédiats, sont habiletés à remplir leur rôle dévolu à la politique.

La dérogation #1 est émise.

Procédure de règlement informelle :

La politique prévoit une procédure informelle de règlement avant de déposer une plainte formelle et les parties confirment que dans la grande majorité des cas, cette procédure permet de régler les situations rapportées.

Mécanisme de dépôt d'une plainte et processus d'enquête interne/externe :

La politique inclut en *annexe II* le *formulaire de plainte harcèlement et violence au travail*. L'employeur affirme procéder à une enquête pour toutes les plaintes et ce, dans les meilleurs délais. Il décrit la mise en application du processus d'enquête et décrit les mesures correctives, dont certaines disciplinaires, mises en place à la suite de résultats d'enquêtes.

L'employeur affirme informer le plaignant et le mise en cause des résultats d'enquête. Il explique les actions posées pour concilier les parties dans le but de résoudre un conflit persistant.

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

Information des travailleurs :

L'employeur affirme que la politique a été présentée aux travailleurs à son adoption en 2015 et qu'un rappel a été effectué à tous les travailleurs à propos de la politique lors d'un « start up meeting » récent.

Toutefois, l'employeur affirme ne pas être en mesure de confirmer que la politique a été présentée à tous les travailleurs et que la compréhension de son contenu a été validée auprès d'eux.

La dérogation #2 est émise.

Le syndicat affirme par ailleurs exercer son rôle au niveau de la sensibilisation des travailleurs à propos de la prévention du harcèlement psychologique.

Intégration des nouveaux travailleurs :

L'employeur affirme que la politique est remise à l'embauche mais admet que cette dernière n'est pas présentée, tel que prévu à la politique, lors de séances d'information.

L'employeur doit prévoir un mécanisme lors des embauches pour s'assurer de la connaissance et de la compréhension de la politique.

La dérogation #3 est émise.

Permanence des correctifs :

L'employeur doit prévoir un moyen pour assurer la permanence de ces correctifs, en incluant le tout à son programme de prévention.

La dérogation #4 est émise.

Correctifs à la politique :

Nous discutons avec l'employeur des correctifs suivants pouvant être apportés à la politique, afin d'en garantir l'efficacité et favoriser la dénonciation des situations visées par la politique :

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

-Précisions sur le type de mesures transitoires pouvant être déployées pendant l'application d'un processus d'enquête, lesquelles sont décrites par l'employeur et déjà mises en place selon lui.

-Délai de recevabilité de la plainte et délai pour la réalisation de l'enquête.

Nous rappelons par ailleurs la responsabilité des travailleurs indiquée par l'article 49 de la loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) à l'effet de participer à l'identification et la correction des risques à la santé et sécurité, dont la collaboration au processus d'enquête s'il y a lieu.

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.

Afin de valider l'application concrète de la politique, nous informons l'employeur qu'une prochaine rencontre aura lieu avant l'échéance des délais convenus pour la mise en place des correctifs, afin de consulter les démarches documentées.

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]

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

RAPPORT D'INTERVENTION

819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

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
Canadoil Forge Itée	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) Formation des gestionnaires : L'employeur ne s'assure pas que les personnes qui ont à recevoir et traiter des plaintes de harcèlement aient les compétences requises en matière de harcèlement psychologique ce qui peut compromettre l'efficacité de la politique à contrôler et éliminer les risques à la santé psychologique générés par les conflits et le harcèlement psychologique en milieu de travail, notamment la pour détection des situations de risque visées par la politique . Risque à la santé psychologique.	2019-05-27	Non commencée
2	LSST / 51(9) Information des travailleurs : 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.	2019-05-27	Non commencée
3	LSST / 51(9) Intégration des nouveaux travailleurs : 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, le processus d'intégration ne comprend pas l'information des nouveaux travailleurs de la politique en matière d'harcèlement, 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.	2019-05-27	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286857	8 avril 2019	RAP1259674

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
Canadoil Forge Itée	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	RPP / 4 Permanence des correctifs via le programme de prévention L'établissement fait partie d'un groupe prioritaire. L'employeur doit mettre à jour son programme de prévention en incluant les correctifs effectués dans le cadre du présent mandat, afin d'assurer la permanence des correctifs.	2019-05-27	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RPP	Règlement sur le programme de prévention (R.R.Q., S-2.1, r.10)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la Mauricie et du
Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
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
8 avril 2019 à 14:00	DPI4286696	25 avril 2019	RAP1259713

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Maison pour femmes immigrantes Représentant de l'employeur	Numéro : Maison pour femmes immigrantes

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Sandrine Aubin-Dumas	03456	Capitale-Nationale

Observations

Objet de l'intervention

Valider le respect des obligations contractuelles de l'entreprise relatives à
 et s'assurer que l'entreprise met en application un programme de prévention.

Personnes rencontrées

Mme A

M. B

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Maison pour femmes immigrantes œuvre dans le secteur d'activité (030) Services médicaux et sociaux.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286696	25 avril 2019	RAP1259713

Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme A et M.B et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux. Je discute avec certains travailleurs sur place et des photos sont prises. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et des informations recueillies

1. En vous référant au *Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la PME*, êtes-vous en mesure de dire s'il y a un programme de prévention (ou un plan d'action)?

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

☒ Oui

☐ Non

Le programme de prévention est sous forme de plan d'action pour l'année 2018 et 2019. Les risques, les mesures correctives, les moyens de contrôle ainsi que les responsables et les échéanciers sont identifiés dans le programme de prévention.

Le Plan d'action identifie plusieurs thèmes dont, entre autres, les suivants :

- Trousses de premiers secours et premiers soins
- Inspection
- Local électrique
- Propreté des aires de travail
- Cour extérieure
- Escabeau
- Protection incendie
- Protection des néons
- Escalier
- Etc.

2. Le programme de prévention est-il affiché à la vue des travailleurs?

☒ Oui

☐ Non

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286696	25 avril 2019	RAP1259713

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

☒ Oui

☐ Non

Le programme de prévention identifie la plupart des dangers selon la réalité de l'établissement.

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

Le plan d'action en santé et sécurité du travail semble mis en application. Mme A nous explique qu'elle est responsable d'appliquer la majorité des actions inscrites au plan d'action.

Pendant la visite des lieux, j'observe, entre autres, les éléments suivants :

- Une bande antidérapante est installée sur chaque marche des escaliers afin d'éviter qu'une personne puisse chuter;
- Les visiteurs doivent retirer leurs bottes à l'entrée pour éviter l'accumulation d'eau et de neige au sol;
- Le contenu de la trousse de premiers soins a été validé;
- Les aires de travail sont propres et les fils au sol sont rassemblés pour éviter qu'une personne ne puisse s'y prendre les pieds et chuter;
- De l'affichage pour l'ajustement ergonomique des postes de travail est installé à chaque poste;
- Un affichage interdisant l'entreposage de matériel dans la salle électrique est installé sur la porte du local. Cependant, je constate que du matériel est tout de même entreposé dans la salle. Une dérogation est émise à ce sujet. (**Voir dérogation #1**);
- Des escabeaux sont observés sur les lieux de travail, notamment dans le local électrique, dans les bureaux et dans la remise à papier. L'escabeau de type trois marches de la remise à papier n'est pas de grade 2 ou 1. Une dérogation est émise à ce sujet. (**Voir dérogation #2**) De plus, l'escabeau du local électrique est appuyé contre le mur et n'est pas retenu solidement en place, il pourrait tomber et blesser un travailleur. Une dérogation est émise à ce sujet. (**Voir dérogation #3**)
- Les néons du corridor du sous-sol ont été protégés à l'aide d'un tube de plastique. Cependant, les néons de la remise à nourriture n'ont pas été protégés et du matériel est entreposé en hauteur près des luminaires. Ceux-ci pourraient être brisés avec un impact lors de l'entreposage de matériel. Une dérogation est émise à ce sujet. (**Voir dérogation #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. 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
DPI4286696	25 avril 2019	RAP1259713

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

☒ Oui

☐ Non

Mme A me mentionne que plusieurs formations ont lieu en cours d'année, dont celles-ci :

- Formation sur la détresse psychologique
- Formation sur le thème de la santé mentale
- Formation sur la violence et la gestion des crises
- Formation de secourisme en milieu de travail
- Formation sur la toxicomanie

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

L'employeur respecte ses obligations en

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286696	25 avril 2019	RAP1259713

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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Sandrine Aubin Dumas

Inspectrice en santé et sécurité du travail

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

425 rue du pont, Québec, QC, G1K9K5

Tél : 418-266-4000 # [REDACTED]

Courriel : Sandrine.aubin-dumas@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286696	25 avril 2019	RAP1259713

Dérogations

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

Employeur visé	Numéro
Maison pour femmes immigrantes	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque du matériel est entreposé dans le local des panneaux électriques. Les travailleurs sont exposés à un danger d'incendie.	2019-05-07	Non commencée
2	RSST / 25 L'échelle de classe 3 (pour usage domestique) située dans la remise à papier, n'est pas conforme à la norme Échelles portatives CAN3-Z11-M81, article 3.1, en ce sens que seules des échelles de classe 1 (construction ou industrie) ou 2 (commerce ou usage agricole) doivent être utilisées.	2019-05-07	Non commencée
3	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisqu'un escabeau est entreposé appuyé contre le mur dans le local des panneaux électriques. Les travailleurs sont exposés à un danger que l'escabeau tombe sur eux et les blesse.	2019-05-07	Non commencée
4	LSST / 51(1) 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 les néons situés dans la remise à nourriture ne sont pas protégés, ce qui peut, lors d'un bris accidentel des néons, provoquer la projection de débris et des coupures aux travailleurs.	2019-05-07	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

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 avril 2019 à 10:00	DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Commission scolaire Crie 203, rue Main Street Poste restante Mistissini (Québec) G0W 1C0 Représentant de l'employeur Madame Natalie Petawabano, Directrice ressources humaines	Numéro : Voyageur Memorial High School 232, boulevard Mistassini Mistissini (Québec) G0W 1C0

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Carolyne 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 violence.

Personnes rencontrées

Mme Darlene Wapachee, coordonnatrice des ressources humaines;

Mme Betty-Ann Forward, directrice par intérim;

M. A

Présentation du lieu de travail

L'établissement Voyageur Memorial High School œuvre dans le secteur d'activité (28) – Enseignement et services connexes et se spécialise dans l'enseignement secondaire. Elle emploie environ 80 travailleurs syndiqués dont 42 sont des enseignants. Il y a environ 360 élèves âgés entre 11 et 19 ans. La clientèle est constituée également de jeunes du centre

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

jeunesse, de ■ autres d'une maison d'accueil et de ■ jeunes ayant des besoins spéciaux avec des problématiques comportementales.

Les parties m'informent également que l'école est fermée pour tous dans les deux dernières semaines d'avril afin de permettre la chasse aux outardes pour la communauté.

Déroulement de l'intervention

Accompagnée de mon collègue Charles Bergeron, inspecteur, je rencontre les parties et j'explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'établissement et l'on discute de la problématique de la violence. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

La plainte fait état de plusieurs événements de violence dans l'école. L'employeur m'informe qu'il y a des rapports d'incidents, mais pas de procédure formelle. Mme Forward m'explique que l'enseignant demande à rencontrer la direction pour remplir le rapport. L'évaluation du degré d'urgence de l'incident est effectuée par un code de couleur et par l'enseignant. Par la suite, la direction vérifie les faits et apporte les correctifs si nécessaire. Un courriel sur le sujet a déjà été effectué en décembre dernier.

B ■ affirme que la démarche n'est pas utilisée à son plein potentiel, car ils ont peur des représailles, ils subissent de l'intimidation de la part de la direction. D'ailleurs, le B ■ et la directrice me remettent des enveloppes cachetées anonymes qui contiennent des lettres que des enseignants ont rédigées afin de dénoncer la situation de violence et d'intimidation. L'employeur considère qu'il s'agit de l'œuvre d'un petit groupe et que les faits ne sont pas tous avérés.

Je prends les lettres, je demande à l'employeur qu'il me fournisse les rapports d'incidents de ■ enseignants et j'indique que pour aujourd'hui, je ne traiterai pas de l'intimidation. Je vais plutôt prendre connaissance des lettres et des documents demandés lors de l'intervention afin d'évaluer s'il y a un risque pour la santé psychologique des travailleurs. Par la suite, je ferai un retour auprès des parties afin de communiquer les résultats de mon analyse et demander les correctifs s'il y a lieu. Les parties sont en accord.

J'aimerais ajouter que les pouvoirs de l'inspecteur sont liés à la Loi sur la santé et la sécurité du travail et ses règlements en ce sens, je ne traiterai pas d'un dossier personnel en particulier.

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

que je ne puisse déterminer s'il y a du harcèlement psychologique ou de l'intimidation par exemple, mais je peux déterminer s'il y a des risques ou dangers à la santé psychologique et demander des correctifs en lien avec les faits relevés.

Le [REDACTED] un incident majeur et déclencheur d'actions est survenu. Effectivement, un enseignant s'est fait bousculer par un étudiant dans sa classe. [REDACTED] Il explique alors que le jeune écoutait de la musique dans la classe. L'enseignant lui a demandé de cesser, ce qu'il n'a pas fait. L'enseignant lui a demandé de quitter sa classe et de se rendre au bureau du directeur. Le jeune est sorti, ne s'est pas rendu à l'office et est revenu en classe. L'enseignant lui a répété les consignes et c'est à ce moment qu'il a dit à l'enseignant qu'il n'avait pas à lui dire quoi faire sinon, il allait le battre et il a commencé à le bousculer. L'enseignant n'a pas eu de blessure et a continué à travailler ensuite.

- Il s'agit d'un [REDACTED]
- Il est connu pour avoir des comportements violents [REDACTED]
- Le jeune aurait eu des comportements violents [REDACTED], mais l'information n'est pas nécessairement transmise entre les écoles;
- Le jeune a reçu un diagnostic [REDACTED] et est plus violent depuis selon la directrice;
- Le jeune n'a pas de plan d'intervention spécifique;
- Le jeune est dans une classe normale.

De même, un enseignant a eu le pouce cassé dernièrement alors qu'il a demandé à un jeune d'arrêter de jouer avec sa chaise à roulettes. Toutefois, puisque le jeune n'écoutait pas, il s'est avancé pour arrêter la chaise, mais le jeune a plutôt reculé rapidement la chaise. L'enseignant a eu le pouce cassé.

- [REDACTED]
- Le jeune était présent à l'école en après-midi [REDACTED]
- Dans la plainte, il est question qu'un élève soit entré avec un couteau en classe. La directrice explique qu'il n'y avait pas assez de casiers et les étudiants devaient apporter leur manteau en classe. Selon elle, la problématique est réglée puisque des casiers sont à la disposition des élèves. Toutefois, B [REDACTED] fait remarquer que les

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

niveaux 3-4 et 5 n'ont toujours pas de casier.

À la suite de ces faits, l'employeur a effectué des consultations auprès des enseignants, des élèves, des parents et des membres influents de la communauté afin de développer un plan d'action sur la violence et l'intimidation. Le 4 mars 2019, le plan d'action est élaboré et une copie m'est fournie. Les axes d'action sont abordés dans l'annexe C du document :

- Les élèves en relation avec les médias;
- Créer un espace sûr avec des règlements clairs;
- Effectuer un rassemblement communautaire en avril sur le succès des étudiants afin de trouver des astuces et des trucs sur la réussite scolaire;
- Effectuer une rencontre avec les enseignants et les étudiants à chaque début d'année pour effectuer un rappel des règlements;
- Adopter des politiques claires, précises sur la violence et le harcèlement avec les conséquences pour les élèves;
- Inclure dans la planification annuelle le suivi de la problématique;
- Créer un lieu de rassemblement pour les étudiants de style « lounge »;
- Donner de la formation/rétroaction aux enseignants et cadres afin de les outiller pour supporter la communauté, le respect et l'acceptation des règles de l'école;
- Chaque étudiant et enseignant est responsable de rendre la classe invitante et chaleureuse.

Je m'informe ensuite sur les moyens de prévention de la violence en place.

- L'on m'explique que lorsqu'il y a des incidents violents, ce sont les [] agents de sécurité et un [] des étudiants qui sont appelés à intervenir;
- Les agents de sécurité sont formés pour les premiers soins et sur l'intervention non violente. Le [] des étudiants est aussi [] de l'intervention non violente;
- Il y a un interphone dans chaque classe et lors d'un événement, l'enseignant appelle à l'aide sur l'interphone et [] qui reçoit l'appel, transmet l'information par radio CB aux agents de sécurité. B [] indique qu'il arrive fréquemment qu'il n'y ait personne au poste de [] par manque de ressources. Selon l'employeur, le problème est réglé, car [] entre plus tôt maintenant;

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

- [REDACTED]
- Il y aura bientôt une formation non obligatoire sur l'intervention non violente pour les enseignants;
- La classe spécialisée a une clientèle avec des problématiques académiques et de comportement. Toutefois, plusieurs étudiants ayant des problématiques de comportements violents se trouvent dans toutes les classes;
- Les enseignants ne sont pas toujours au courant du cheminement de l'étudiant en matière de comportement, car s'il n'y a pas de plan d'intervention, le bouche-à-oreille est le moyen privilégié pour connaître l'information;
- Il y a une procédure d'urgence écrite pour les cas de bombe, un étudiant avec un fusil, un incendie et autre;
- Le registre d'incident ne détermine pas la cause des événements.

Analyse et dérogations :

Tout d'abord, afin de compléter mon analyse, je demande que l'employeur me fournisse différents documents d'ici **7 jours** soit :

- Rapports d'incident des événements relatés ci-haut (27 février et pouce cassé);
- Code de conduite;
- Politique contre le harcèlement et la violence;
- Procédure d'urgence.

En prémisses, je comprends que des jeunes avec des comportements violents peuvent se retrouver dans tous les types de classe. Les parties me confirment ce fait. À partir de ce fait, l'un des moyens de prévention est d'identifier le risque. Or, l'information n'est pas toujours connue par les travailleurs. Certains ont des plans d'intervention d'autres non. L'information entre les écoles (primaire-secondaire), entre la direction et les enseignants, entre les enseignants n'est pas toujours connue et documentée. De plus, elle n'est pas non plus mise à jour. En ce sens, je demande à l'employeur qu'il détermine les moyens afin que les informations sur le risque de violence et de façon contemporaine soient transmises à son enseignant. **Une dérogation est émise.**

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

Le moyen de communication actuel lors d'un événement de violence est l'interphone. Il doit toujours y avoir une personne en place pour recevoir l'appel et y répondre afin de communiquer rapidement. Cette personne doit se faire remplacer si elle va à la salle de bain ou s'il est possible qu'il y ait des étudiants sur l'heure du midi dans une classe, etc. L'employeur doit donc déterminer les moyens nécessaires pour assurer une présence constante afin que l'information soit transmise rapidement. **Une dérogation est émise.**

Puisque dans chaque classe il peut survenir des événements de violence avec les jeunes, les enseignants doivent tous être formés sur l'intervention non violente. Ainsi, ils seront plus aptes à désamorcer des situations ayant un potentiel de violence. **Une dérogation est émise.**

Lorsqu'une conséquence est appliquée auprès d'un jeune, il est important de s'assurer qu'elle soit respectée autant pour le sérieux de la démarche que pour s'assurer qu'un jeune qui vient d'être suspendu ne revienne pas à l'école pour se venger. **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 et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers.

Tel que mentionné au début du rapport, j'analyserai l'ensemble des documents reçus et je donnerai mon appréciation lors d'une prochaine visite. Il est alors possible que je demande une visite des lieux et que d'autres dérogations suivent.

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.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.



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] 1 800 668-6820

Cellulaire [REDACTED]

Télécopieur : 418 679-7329

Courriel : carolynne.savard@cnesst.gouv.qc.ca

cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	18 avril 2019	RAP1260614

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
Commission scolaire Crie	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce que l'employeur ne s'assure pas que la procédure d'urgence actuelle en cas de violence fonctionne puis'il n'y a pas toujours une personne qui peut répondre à l'interphone, ce qui peut causer un danger de violence auprès des enseignants en classe.	2019-04-25	Non commencée
2	LSST / 51(5) Il n'y a pas de moyens mis en place pour identifier et contrôler un risque, à savoir les étudiants ayant des antécédents de violence, exposant ainsi les travailleurs à un risque d'agression.	2019-05-25	Non commencée
3	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les enseignants n'ont pas tous l'obligation de recevoir la formation d'intervention non-violente alors qu'ils sont tous susceptibles d'avoir des élèves avec comportements violents, ce qui peut occasionner des risques d'agression.	2019-07-09	Non commencée
4	LSST / 51(5) Il n'y a pas de mesures de surveillance pour l'application du code de conduite alors qu'un élève est suspendu, il peut revenir en classe dans la même journée sans qu'il soit intercepté, ce qui peut causer un risque d'agression pour les travailleurs.	2019-05-25	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre	cnesst.gouv.qc.ca/sst
Direction régionale du Saguenay- Lac-Saint-Jean Place-du-Fjord 901, boulevard Talbot Case postale 5400 Chicoutimi (Québec) G7H 6P8 Téléc. : 418 696-9957	Direction régionale du Saguenay- Lac-Saint-Jean Complexe du parc, 6e étage 1209, boul. du Sacré-Coeur C. P. 47, succ. Bureau-chef Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8 Téléc. : 418 679-5931

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

RAPPORT D'INTERVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
15 avril 2019 à 11:15	DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Carref. jeun. empl. comté Nicol.-Bécanc. 1330, boulevard Louis-Fréchette Case postale 28, succ. Bureau-Chef Nicolet (Québec) J3T 1A1 Représentant de l'employeur Madame Annie Richard, Directrice Générale	Numéro : [REDACTED] Carref. jeun. empl. comté Nicol.-Bécanc. 1330, boulevard Louis-Fréchette Nicolet (Québec) J3T 1K8

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

Observations

Objet de l'intervention

Valider le respect des obligations contractuelles de l'entreprise relatives à l'appartenance [REDACTED] et s'assurer que l'entreprise met en application un programme de prévention.

Personnes rencontrées

Monsieur A [REDACTED]

Madame B [REDACTED]

Présentation du lieu de travail

L'entreprise *Carrefour jeunesse emploi Nicolet Bécancour* œuvre dans le secteur d'activité 30 : *Services médicaux et sociaux* et se spécialise dans les services d'aide à l'employabilité et à l'entrepreneuriat. L'organisme offre aussi des services d'orientation, de persévérance scolaire et d'aide à l'autonomie. Elle emploie environ 15 travailleurs non-syndiqués répartis sur un quart de

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre l'employeur et lui explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux. Je discute avec certains travailleurs sur place. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès de l'employeur.

Description des observations et des informations recueillies

1. En vous référant au *Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la PME*, êtes-vous en mesure de dire s'il y a un programme de prévention (ou un plan d'action)?

Le programme de prévention 2019 n'est pas disponible au moment de l'intervention.

Le 16 avril 2019, l'employeur me fait parvenir par courriel le programme de prévention 2019-20.

Le programme n'indique toutefois pas si les actions indiquées sont réalisées.

2. Le programme de prévention est-il affiché à la vue des travailleurs?



Oui



Non

Le programme que l'employeur confirme être celui de 2016 est affiché à la salle des employés.

Le travailleur confirme avoir vu le programme de prévention.

Le 16 avril 2019, l'employeur me fait parvenir par courriel une photo démontrant l'affichage du programme 2019-20, qu'elle confirme être affiché

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

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

Secourismes :

L'employeur affirme que ■ travailleurs possèdent la formation de secouriste, dont ■

L'employeur me présente la trousse de premiers soins située à la salle de toilette.

Réunions :

L'employeur affirme que les éléments discutés en lien avec la SST sont consignés au procès-verbal.

Panneau électrique :

Le panneau électrique est dégagé.

Sorties/lumières d'urgence :

Les deux affiches indiquant la sortie au rez-de-chaussée (porte arrière et côté) ne sont pas rétroéclairées ni éclairées par l'éclairage d'urgence, par ailleurs absent de son endroit apparent.

L'entrée principale avant ne possède pas d'indication sortie.

Des dérogations sont émises.

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

(dérogations #1 et #2)

Il n'y a pas de lacune constatée à ce sujet au sous-sol.

Extincteurs :

L'employeur affirme que les extincteurs sont vérifiés annuellement par un contrat de service avec CFS. L'extincteur est indiqué avoir été vérifié en août 2018 et il est accroché au mur.

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

☒

Oui

☐

Non

Secourisme en milieu de travail

Autres observations lors de l'intervention

Risque d'agression :

Identification du risque selon la clientèle desservie :

Selon les parties, des agressions verbales sont déjà survenues et des objets ont été lancés. On mentionne un nouveau volet de services, où les clients peuvent ne pas être s'avérés volontaires à la démarche et présenter une problématique de santé mentale, augmentant ainsi

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

le niveau de risque d'agression auquel les travailleurs sont exposés.

Procédure de prévention et en cas d'agression :

Je note une directive pour les visiteurs à l'effet de sonner à leur arrivée [REDACTED]

L'employeur affirme qu'une procédure est en place advenant une agression et me présente la procédure en cas d'agression actuellement en cours de mise à jour. [REDACTED]

[REDACTED] Une dérogation est émise.

(dérogation #3)

La procédure de prévention et en cas devra être complétée en tenant compte de la réalité du milieu et des enseignements issus de la formation des travailleurs à venir. La procédure devra également être présentée aux travailleurs.

Information des travailleurs :

L'employeur affirme que les cas particuliers à risque d'agression peuvent être discutés lors des rencontres d'équipe, ce qui est corroboré par le travailleur, laquelle est tenue aux 2 semaines. Elle ajoute que tous les travailleurs sont également informés du risque particulier d'agression par le groupe de courriel interne.

Formation :

L'employeur explique que les travailleurs possèdent une formation académique préalable en travail social, éducation spécialisée ou psychoéducation et que certaines de ces cohortes 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. 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
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

formation comprenaient une formation sur la prévention du risque d'agression. Monsieur A [REDACTED] affirme lui-même posséder la formation Omega. Toutefois, l'employeur n'est pas en mesure de confirmer que tous les travailleurs concernés possèdent une formation, des compétences à jour et la bonne formation correspondante à la clientèle. Une dérogation est émise.

(dérogation #4)

Ressources :

Le 15 avril 2019, je fais parvenir par courriel à l'employeur les liens internet vers les coordonnées de l'ASSTSAS ainsi que le guide *Violence au travail - Choisir une formation pour le personnel selon le niveau d'intervention et le contexte de travail*, du même organisme.

Harcèlement psychologique :

Je constate des formulaires de plainte dans le cadre d'une politique en matière de harcèlement psychologique.

SIMDUT :

L'employeur me confirme ne pas utiliser de produits régit par le SIMDUT et affirme que les projets spéciaux de bricolage sont supervisés par [REDACTED] informant les travailleurs sur les mesures de prévention à observer.

Plateaux de travail :

L'employeur affirme que les conseillers en emploi se présentant en milieu de travail en accompagnement, soit pour un plateau de travail ou de l'exploration, s'informent auprès de leur contact à propos des mesures de prévention à respecter dont les équipements de protection individuelle (ÉPI) requis, lesquels ces derniers sont fourni par le carrefour le cas échéant, selon 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. L'employeur doit également compléter son

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

programme de prévention en fonction des risques non couverts par celui-ci. Une dérogation est émise.

(dérogation #5)

Conclusion

L'employeur respecte en partie ses obligations en tant que [REDACTED]

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]

[REDACTED]
karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

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

Carref. jeun. empl. comté Nicol.-Bécanc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	REIC / 5.2.2 Éclairage d'urgence : Il y a absence de système d'éclairage de secours en cas d'interruption de l'alimentation électrique au rez-de-chaussée	2019-09-01	Non commencée
2	LSST / 51(1) Sortie avant non identifiée : L'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que lieux soient aménagés de façon sécuritaire. Il y a un danger que les travailleurs ne puissent facilement trouver la sortie en cas d'urgence et de visibilité difficile, dû à l'affiche manquante.	2019-09-01	Non commencée
3	LSST / 51(1) Procédure de prévention et en cas d'agression : Aménagement des lieux : L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs car le mobilier des bureaux du conseiller d'orientation Les travailleurs sont exposés à un danger d'agression.	2019-09-01	Non commencée
4	LSST / 51(9) Formation : L'employeur ne forme pas adéquatement le travailleur sur les risques d'agression en lien avec la clientèle desservie à l'établissement 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.	2019-09-01	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4287327	16 avril 2019	RAP1260669

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
Carref. jeun. empl. comté Nicol.-Bécanc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
5	LSST / 51(5) Permanence des correctifs L'employeur 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 les lacunes constatées dans le présent mandat, d'où un risque de lésion pour les travailleurs.	2019-09-01	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
REIC	Règlement sur les établissements industriels et commerciaux (R.R.Q., c.S-2.1, r.6)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la Mauricie et du
Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
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
17 avril 2019 à 14:30	DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Cactus Montréal 1300, rue Sanguinet Montréal (Québec) H2X 3E7 Représentant de l'employeur Monsieur Louis Letellier de St-Just, président	Numéro : Cactus Montréal 1244, rue Berger Montréal (Québec) H2X 0C7

Autres employeurs visés	Numéro
SIS-CACTUS pour CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	Madame Nathalie Roy, Chef de la prévention

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Mourad Agguini	01117	Montréal - 3
Aussi présents : Julie Martel	57014	Montréal - 3

Observations

Objet de l'intervention

Compléter l'intervention effectuée le 27 mars 2019 et rencontrer les représentants de l'employeur et des travailleurs de « Cactus Montréal » ainsi que ceux du « CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) ».

Personnes rencontrées

- Cactus Montréal
 - Mme Julie Bouchard, directrice des services cliniques ;
 - Mme Sandrine Wandji, directrice de l'administration RH ;
 - Mme Louise Beaudin, directrice générale par intérim ;

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

- M. A [REDACTED]
 - Mme B [REDACTED] ;
 - Mme C [REDACTED]
 - D [REDACTED]
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
 - Dre Carole Morissette, direction régionale de la santé publique de Montréal (DRSP-MTL) ;
 - Mme Maryse Lapierre, coordonnatrice régionale, secteur Prévention et contrôle des maladies infectieuses (DRSP-MTL) ;
 - M. Mario Longpré, agent de gestion santé et sécurité du travail.

Déroulement de l'intervention

Sur rendez-vous, nous rencontrons les personnes ci-haut mentionnées et leur expliquons le but de notre intervention. Nous commençons la rencontre avec une présentation du contexte de l'intervention et un résumé de la rencontre tenue le 27 mars 2019 dans les locaux du site fixe (accueil) et du site d'injection supervisée (SIS) de Cactus Montréal. Par la suite, nous questionnons les représentants des deux employeurs sur leurs responsabilités concernant la gestion et l'encadrement des opérations du site fixe et du SIS. Nous recueillons également les commentaires et les arguments de chaque partie concernant les points soulevés dans la demande d'intervention déposée par le syndicat des travailleurs de Cactus Montréal. À la fin de la rencontre, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies**1. Documents remis ou transmis par les parties**

- Copie de la dernière version (automne 2018) du « Manuel d'opération – Service d'injection supervisée (SIS) / Site Cactus » (transmis le 26 avril 2019 par Mme Bouchard).
- Doucement comprenant les actions entreprises par conjointement par Cactus Montréal et CCSMTL (transmis le 25 avril 2019 par Mme Lapierre).
- Copie de la fiche de soutien au débriefing, utilisée dans le cadre des actions entreprises par conjointement, par Cactus Montréal et CCSMTL (transmis le 26 avril 2019 par Mme Bouchard).
- Courriel contenant les propositions des représentants syndicaux des travailleurs de Cactus

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

Montréal en ce qui concerne le volet « présence minimale » des mesures temporaires exigés aux deux employeurs (transmis le 29 avril 2019 par M. [REDACTED]).

- Document de clarification et de mise à jour des mesures temporaires élaborées conjointement par Cactus Montréal et CCSMTL (transmis le 1er mai 2019 par Mme Wandji).
 - Liste des représentants de Cactus Montréal à contacter en cas d'urgence durant la période du mardi 30 avril au mardi 7 mai 2019.
2. Lors de cette rencontre, nous avons remis à toutes les parties une copie du rapport de la précédente intervention (rapport n° RAP1260918).

3. Contexte de la demande d'intervention

Cette rencontre fait suite aux informations recueillies auprès de M. Longpré concernant la responsabilité du CCSMTL dans certains aspects concernant l'encadrement et la gestion du site d'injection supervisé (SIS) de Cactus Montréal. En effet, M. Longpré avait pris contact avec nous après la tenue de la rencontre du 27 mars dernier en présence seulement des représentants des travailleurs et de l'employeur Cactus Montréal. Cette rencontre faisait suite à une demande d'intervention déposée officiellement le [REDACTED] aux noms des travailleurs de Cactus Montréal. Les points soulevés par la demande d'intervention concernaient les sujets suivants :

- Manque d'effectif et présence minimale ;
- Programme d'accueil et d'intégration, ainsi que les formations à administrer aux travailleurs (gestion de crise agressive ou violente, réanimation cardio-respiratoire / RCR, ventilation et naloxone, gestion du risque suicide, intervention dans le cadre d'un SIS, etc.) ;
- Protocole d'évacuation en cas d'incendie ;
- Soutien clinique et suivi d'incidents ;
- Bacs de récupération et boutons d'urgence.

4. Responsabilités - versions des deux employeurs**➔ CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal**

- Dre Morissette nous mentionne que le projet du service d'injection supervisé (SIS) a été développé en partenariat avec plusieurs acteurs dont la DRSP de Montréal, Santé Canada et les organismes communautaires qui œuvrent depuis plusieurs années

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

auprès de la clientèle utilisatrice de drogues injectables. Selon elle, le SIS, situé au 1244 rue Berger à Montréal, est géré conjointement avec l'organisme « Cactus Montréal ». Une entente est signée en mai 2017 entre CCSMTL et Cactus Montréal pour sceller ce partenariat. En plus des aspects financiers et de gouvernance, cette entente définit les rôles et responsabilités des parties ainsi que l'offre de service de ce SIS.

- Le CCSMTL à travers ses différentes directions est responsable notamment de:
 - La mise en place, l'encadrement et le suivi des SIS.
 - La gouvernance des SIS ainsi que la cohérence et la conformité des services offerts aux normes du Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) et de Santé Canada.
 - L'organisation clinico-administrative des services offerts au SIS.
 - La responsabilité exclusive de toutes les interventions cliniques et des services infirmiers dispensés en salle d'injection ainsi que de toutes les interventions cliniques requises par l'état de santé des clients (usager de drogue injectable / UDI) en salle d'accueil et en salle de répit.
 - La désignation de personnes responsables du SIS.
 - Veiller à l'application des protocoles et procédures encadrant l'organisation et le fonctionnement de SIS.
- Dre Morissette nous mentionne que la mise en place de SIS se voulait comme une mesure efficace pour prévenir les infections transmissibles sexuellement et par le sang (hépatite C, VIH, etc.), les surdoses et les décès des personnes utilisatrices de drogues injectables(UDI), qui ont pris des proportions alarmantes dans notre société durant les dernières années. La mise en place au Québec de ces services s'est inspirée des expériences vécues ailleurs au Canada et dans le monde.

Selon elle, la définition de l'offre de services et les besoins des SIS en matière d'encadrement et de moyens ont été précédés par une analyse fondée sur les enseignements tirés des expériences des différentes SIS déjà existantes au Canada et ailleurs dans le monde ainsi que les expériences des différents organismes communautaires actifs en matière de lutte contre la dépendance aux drogues. Les besoins en encadrement ont donc été définis en fonction de l'achalandage prévu à l'issue de l'analyse réalisée par un comité composé de plusieurs spécialistes en la matière et en comparaison au modèle du site « Insite » à Vancouver. Ce site comprend 13 cubicules où 700 injections sont supervisées par jour. Le site de Cactus

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

Montréal compte 10 cubicules et, en théorie, fonctionne avec une équipe qui comprend 7 travailleurs, dont deux pairs aidants. Toutefois, ce nombre peut être réduit à 5, sauf les jours de réception de chèques d'aide sociale par les usagers. De plus, toujours de façon théorique, il devrait y a toujours [REDACTED] infirmières du CCSMTL en place [REDACTED] sauf les jours de chèques d'aide sociale où elles devraient être [REDACTED] infirmières jusqu'à 4 h 00.

Les représentants des deux employeurs mentionnent que le volume d'injections planifié au début du projet était de 360 injections par jour pour le nombre de personnel mentionné précédemment. Avec ce même nombre, le site de Cactus a couvert en moyenne 58 injections / jour en 2018.

- Dre Morissette nous mentionne que les ententes encadrant les SIS, prévoient la mise en place de comités pour assurer un contrôle et un suivi périodique de l'application de l'entente des protocoles et des procédures régissant le fonctionnement de tout SIS. Parmi ces comités, on y retrouve le comité des opérations des SIS (régional) et le comité local de suivi du SIS. Les suivis doivent se faire sur des bases mensuelle, trimestrielle, semestrielle et annuelle, en fonction du rôle de chaque comité.

➔ Cactus Montréal est responsable de :

- Mise en place au sein du site fixe-SIS d'une structure d'accueil et de répit, ainsi que des services communautaires à caractère psychosocial requis par les clients UDI (accueil, conseil, orientation, etc.).
- Encadrement des activités des intervenants communautaires et des pairs aidants œuvrant au sein du site fixe-SIS.
- Participation avec le CCSMTL à l'organisation clinico-administrative des services offerts par le SIS.
- Désigner un coordonnateur communautaire (CC et ses substituts).
- Participer conjointement avec le CCSMTL à l'application des protocoles et procédures encadrant l'organisation et le fonctionnement de SIS.

➔ En résumé, dans le SIS, le CCSMTL assure la couverture des services infirmiers et Cactus Montréal celle des services communautaires.

➔ En salle d'injection, les intervenants communautaires de Cactus sont sous l'autorité du coordonnateur communautaire (CC) de Cactus et sous la responsabilité de l'infirmière, pour tout ce qui a trait aux activités cliniques offertes. Ainsi, c'est l'infirmière qui détermine

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

l'étendue de la collaboration qu'elle accorde à l'intervenant communautaire pour réaliser toute activité clinique qui lui est réservée.

- L'aménagement et la fourniture des équipements du site fixe-SIS sont réalisés conjointement par les deux partenaires, CCSMTL et Cactus.
- Le CCSMTL sous-loue et partage les locaux du site fixe-SIS avec Cactus Montréal selon une entente ou un bail est signé à cet effet entre les deux partenaires. Cette entente de sous-location est signée en même temps que celle encadrant la création et le fonctionnement du site fixe-SIS situé au 1244, rue Berger à Montréal. En plus du partage des locaux et des accès, l'entente prévoit la mise à la disposition de Cactus, d'autres services tels : entretien ménager, électricité, internet, téléphonie, ressources informationnelles (ordinateurs, imprimantes, etc.), sécurité, etc.

5. Analyse des informations recueillies

Voici, ci-après, nos commentaires à la suite de l'analyse des documents reçus et des informations recueillies auprès des parties (CCSMTL, Cactus et ses travailleurs) lors des deux rencontres du 27 mars et 17 avril 2019 tenue pour le traitement de la demande d'intervention traitée par le présent dossier.

➤ Clientèle du SIS de Cactus Montréal

D'après le site du MSSS, les services d'injection supervisée ciblent de manière prioritaire les personnes utilisatrices de drogues injectables qui :

- sont les plus marginalisées et dont les conditions de vie sont les plus précaires (itinérance, dépendance, problèmes de santé mentale, prostitution de rue);
- présentent le plus de risques de succomber à une surdose, de contracter et de transmettre des infections transmissibles sexuellement et par le sang, plus particulièrement le VIH et l'hépatite C;
- fréquentent peu les services de santé du réseau;
- etc.

➤ Responsabilités des deux employeurs

L'entente encadrant la création, le fonctionnement, le financement et l'organisation des services offerts sur le site fixe-SIS de Cactus précise les responsabilités et rôles de chaque partie à savoir, CCSMTL et Cactus. Certaines responsabilités sont exclusives à

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

l'une ou l'autre partie et d'autres sont conjointes entre les deux parties. Ainsi, le CCSMTL est responsable de tout ce qui concerne le volet clinique et soins infirmiers à dispenser aux usagers sur le site fixe-SIS, incluant la gestion de son personnel (infirmières et personne responsable). Plus précisément, Le CCSMTL est exclusivement responsable de la gestion et de l'encadrement des interventions qui se déroulent dans la salle d'injection supervisée qui est sous le contrôle de l'infirmière. L'organisme Cactus est quant à lui, responsable de la gestion et de l'encadrement de son personnel dans le site fixe en ce qui concerne le volet services communautaires à caractère psychosocial.

Donc par rapport aux points soulevés par la demande d'intervention du syndicat des travailleurs de cactus, les deux employeurs (CCSMTL et Cactus Montréal) sont conjointement responsables de ce qui touche :

- L'élaboration et la mise en application de protocoles d'intervention d'urgence et de présence minimale.
- L'élaboration et la mise en place de protocole d'évacuation en cas d'incendie.
- La fourniture d'équipements sécuritaires dans les locaux du site fixe-SIS (bacs sécuritaires de matériels souillés, systèmes ou boutons d'alerte en cas d'urgence, etc.).

Pour les volets concernant l'accueil et la formation des travailleurs, l'enquête d'accidents et le soutien clinique après tout incident, chaque employeur est responsable vis-à-vis de ses travailleurs, à moins d'une entente ou collaboration commune entre les deux employeurs.

➡ Manque d'effectif et présence minimale

- L'analyse des risques ou des besoins qui a permis la définition de l'offre de services et les besoins du SIS en matière d'encadrement et de moyens a été réalisée au moins depuis deux ans, soit au lancement de ce projet. Maintenant, le SIS est un site connu, populaire et apprécié des usagers et son achalandage est plus élevé qu'au lancement, mais inférieur à ce qui a été prévu au départ d'après les chiffres. Toutefois, aucune autre analyse de risques n'a été réalisée depuis, par les deux partenaires pour évaluer les risques présents, les besoins en personnel, expertises ou équipements. De plus, de l'aveu des parties, les suivis périodiques du fonctionnement, de l'organisation des activités et des protocoles du SIS, prévus dans l'entente CCSMTL-Cactus ne sont pas réalisés rigoureusement par les comités définis selon les fréquences fixées, pour différentes raisons propres à chaque organisation. Ceci ne permet donc pas aux deux employeurs d'identifier les lacunes, les manquements et les situations à risques en vue de définir adéquatement les ajustements ou les correctifs à mettre en place sur les

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

différents volets (ressources et leur gestion, moyens, procédures, protocoles, etc.).

Par ailleurs, dans le document de suivi de la rencontre du 17 avril 2019, préparé conjointement par le CCSMTL et Cactus et transmis le 25 avril dernier par Mme Lapierre, il est mentionné :

- Le nombre de travailleurs requis pour le fonctionnement du site fixe-SIS n'a pas été ajusté depuis son ouverture, bien que l'achalandage et le nombre d'usagers accueillis ont beaucoup augmenté. À ceci s'ajoutent les absences prévues ou imprévues des travailleurs, des difficultés avec les listes de rappels et l'embauche de nouveaux travailleurs pour remplacer les postes vacants, dont celui du coordonnateur communautaire de Cactus. De plus, l'absence de protocole ou de directives claires encadrant l'offre de services du site de Cactus en fonction du nombre de travailleurs effectivement présents, expose les travailleurs des deux employeurs aux risques (désorganisation, blessure, agression, etc.) qui découlent de la gestion de situations d'urgence graves et/ou multiples qui surviennent en œuvrant avec une clientèle spécifique avec une équipe réduite.

➔ Formations et programme d'accueil et d'intégration.

- En plus d'aménagements et de moyens sécuritaires, l'accomplissement sécuritaire des tâches des travailleurs de Cactus auprès de la clientèle spécifique du site nécessite également des formations et apprentissages spécifiques. Les rôles et les tâches des intervenants communautaires et des pair-aidants les amènent à être près des usagers,

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

de l'accueil, à l'entrée du SIS, jusqu'à leurs départs en fin d'intervention. Cette proximité avec des clients qui s'injectent des drogues, dont le comportement est imprévisible, les expose à tout moment aux situations à risques qui exigent d'eux de maîtriser les techniques et les concepts nécessaires à la gestion de crises, incluant l'impatience à consommer, la désorganisation mentale, l'escalade d'agressivité, le risque suicidaire, etc. De plus, les tâches des travailleurs de Cactus impliquent également leurs interventions en situation d'urgence ayant des conséquences sur la santé et sur l'intégrité physique des usagers. Ainsi, au lancement du site fixe-SIS, Cactus Montréal avait un processus ou un programme structuré pour l'accueil, l'intégration et la formation de tout nouveau travailleur. Ce programme prévoit plusieurs étapes de l'accueil en première journée d'embauche et tout au long de son emploi au sein de Cactus. Dans le cadre de ce programme, les travailleurs suivent les formations suivantes :

- Une formation en gestion de crise agressive ou violente (par exemple du type Oméga). Cette formation est indispensable aussi bien pour la sécurité du travailleur de Cactus lui-même que pour l'utilisateur et ses collègues de l'équipe du SIS, incluant le personnel infirmier, à qui il doit porter assistance dans la salle d'injection. Selon les représentants des travailleurs, au moins 20 travailleurs parmi le personnel de Cactus n'ont pas suivi ce type de formation.
 - Une formation sur l'évaluation du risque suicidaire (encadrée par Suicide Action Montréal), car selon les représentants des travailleurs, les usagers qui se présentent à l'établissement sont en général en détresse, en situation de crise ou présentent des idées noires. Les travailleurs doivent être en mesure d'évaluer adéquatement le risque suicidaire des personnes fréquentant le site fixe-SIS et être en mesure de savoir quels gestes poser et quelles paroles prononcer afin de prévenir un suicide. À défaut de maîtriser ces concepts et ne pas pouvoir aider un usager suicidaire, les travailleurs seront exposés à du stress et à de l'anxiété qui peuvent affecter leur santé psychologique. Selon eux, au moins 19 travailleurs n'ont pas suivi cette formation indispensable pour un site fixe-SIS
 - Une formation sur la réanimation cardio-respiratoire (RCR, ventilation et naloxone) pour apporter un soutien adéquat au personnel infirmier lors de la survenue complications immédiates post-injection (surdose). D'après les représentants des travailleurs, cette formation se donnait automatiquement à la création du SIS, mais ne l'est plus depuis quelques mois.
- Pour la gestion et le suivi de l'application de ce programme, deux documents sont élaborés et appliqués à cet effet pour chaque nouvel employé. Ces documents sont « la fiche d'intégration – Site fixe et SIS » et « Formation Intégration individuelle SIS ». 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. 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
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

ces documents s'ajoutent le manuel des opérations du SIS-site Cactus Montréal ainsi que tous les protocoles et les procédures encadrants les opérations du site fixe-SIS. Les représentants des travailleurs mentionnent que les nouveaux travailleurs ne suivent plus et d'une façon adéquate et rigoureuse le programme d'accueil, d'intégration et formation de Cactus. Ils mentionnent également que les différentes formations ne sont plus administrées aux nouveaux travailleurs comme c'était le cas au lancement du SIS en 2017. Ces lacunes sont également admises par les représentantes qui les attribuent à l'insuffisance des ressources financières, au roulement du personnel et aux difficultés à pourvoir certains postes d'encadrement à qui incombe l'application, en partie, de ce processus. De plus, nous constatons que le processus d'accueil, d'intégration et de formation de cactus n'inclut pas l'information du nouveau travailleur sur les droits et les obligations du travailleur et de l'employeur prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) et ses différents règlements.

➔ Protocole d'évacuation en cas d'incendie

Comme mentionné dans le rapport de la précédente intervention, le protocole « Procédures en cas d'incendie (Code rouge) » inclut dans le manuel des opérations du SIS, site de Cactus, ne précise pas :

**➔ Soutien clinique et suivi d'incidents**

- Cactus Montréal ne dispose pas d'un protocole ou d'une procédure formelle qui encadre le déroulement et les responsabilités concernant l'enquête et l'analyse de tout accident et/ou incident qui surviennent aux travailleurs durant leur présence dans l'établissement. En effet, même si les travailleurs remplissent un rapport lors de la survenue d'accident ou d'incident, très peu de suivis sont réalisés par les représentants de l'employeur depuis plus d'un an, selon ce qui a été rapporté par les représentants des travailleurs. Cette lacune est attribuée par les représentantes de l'employeur à la vacance du poste de coordinateur communautaire et la surcharge des autres membres de l'équipe d'encadrement, dont la directrice des services cliniques.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

- Le manuel des opérations du site SIS de Cactus prévoit, à la page 13, un encadrement clinique continu et de qualité des interventions du personnel de l'équipe de travail (intervenants, pairs aidants et infirmière). Pour les travailleurs de Cactus, en plus des consultations individuelles de chaque travailleur auprès du coordinateur communautaire, une rencontre devrait être organisée hebdomadairement par ce dernier en présence de tous les travailleurs de Cactus. Cette rencontre est normalement remplacée une fois par mois par une rencontre interdisciplinaire avec les infirmières du CCSMTL œuvrant au SIS. L'objectif de ces rencontres est de permettre un échange en équipe sur les cas problématiques et les interventions faites avec brio en vue d'améliorer les prochaines interventions et de réduire ou apaiser les impacts sur la santé psychologique et mentale des intervenants. Toutefois, en raison de la vacance du poste du coordonnateur communautaire ces rencontres d'équipe ne sont plus tenues avec la même rigueur



À ce sujet, les représentants des deux employeurs nous mentionnent que ce bouton est également [REDACTED]. Toutefois, il semble que [REDACTED] M. Longpré convient de vérifier l'état d'avancement de la demande faite à ce sujet dans le passé.

6. Correctifs exigés aux deux employeurs

Pour nous assurer que les activités et les tâches réalisées par les travailleurs des deux employeurs sur les lieux du site fixe-SIS de Cactus Montréal sont sécuritaires et conformes à la LSST et ses règlements, nous exigeons la mise en place des correctifs suivants :

a) CCSMTL (CUISSS) et Cactus Montréal

- ➔ Réaliser une analyse de risques sur les activités effectuées par les travailleurs dans un contexte d'un site d'injection supervisée accueillant des usagers de drogues injectables. **La dérogation n° 1 est donc émise à cet effet aux deux employeurs (cette dérogation porte le n° 8 pour le CCSMTL).** En plus, l'analyse doit définir toutes les mesures de prévention raisonnables (moyens de travail et d'intervention, équipements d'urgence et d'alerte, formations, organisation du travail, présence minimale, etc.) à mettre en place pour éliminer ou contrôler les risques identifiés. Cette analyse doit prévoir les différents scénarios qui peuvent se présenter dans l'établissement (achalandage et situations à risques par rapport au nombre de travailleurs.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

- Élaborer et mettre en application un protocole ou une procédure de travail qui encadre l'offre de services au site d'injection supervisée et les interventions des travailleurs en temps normal et en cas d'urgences en fonction du nombre de travailleurs présents sur place. **La dérogation n° 2 est donc émise à cet effet aux deux employeurs (cette dérogation porte le n° 9 pour le CCSMTL).** Ces derniers doivent utiliser les résultats de la précédente analyse des risques pour élaborer ce protocole et modifier ou mettre à jour le manuel des opérations du SIS-site de cactus Montréal.
- Dans l'attente de la réalisation de l'analyse des risques et l'élaboration du protocole final d'intervention, les deux employeurs doivent élaborer et mettre en application un protocole de mesures temporaires. Ce protocole vise à encadrer l'offre de service du site fixe-SIS de Cactus Montréal et les interventions des travailleurs en situations normales et de crises, par rapport au nombre de travailleurs qui sont présents sur place. **La dérogation n° 3 est donc émise à cet effet aux deux employeurs (cette dérogation porte le n° 10 pour le CCSMTL).**
- Modifier la procédure en cas d'incendie de sorte à identifier et préciser clairement les éléments suivants :
 - Les moyens techniques mis la disposition des travailleurs du SIS pour évacuer une personne (notamment les UDI) qui ne peut se déplacer par elle-même après une injection ainsi que leur emplacement.
 - Qui fait quoi et qui est responsable de l'évacuation d'urgence.
 - L'identification du point de rassemblement sur le plan d'évacuation en cas d'urgence. Habituellement c'est un seul point.

De plus, le plan d'évacuation doit être élaboré et affiché conformément aux règles de l'art en la matière. En outre, des pratiques doivent être réalisées périodiquement pour mettre en application la procédure d'évacuation et entraîner les travailleurs à cet effet. **La dérogation n° 4 est donc émise à cet effet aux deux employeurs (cette dérogation porte le n° 11 pour le CCSMTL).**

b) Cactus Montréal

- Former tous les travailleurs sur les techniques d'intervention en gestion de crise agressive et/ou violence. **La dérogation n° 5 est donc émise à cet effet.**
- Ajouter un volet santé et sécurité du travail au programme d'accueil, d'intégration et de formation des travailleurs de Cactus Montréal et assurer son application pour tout nouvel employé. **La dérogation n° 6 est donc émise à cet effet.**

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

À ce sujet, nous informons l'employeur qu'un programme d'accueil, d'intégration et de formation, complet et adéquat, doit contenir les éléments suivants :

- Les droits et les obligations des travailleurs en vertu de la LSST et ses règlements correspondants (RSST, RIPD, REIC, etc.).
 - La description des tâches à exécuter qui doit être détaillée et porter séparément sur chaque poste de travail. En outre, elle doit indiquer ou spécifier clairement, entre autres, les éléments suivants:
 - Les risques et dangers liés à l'exécution de ces tâches;
 - Les équipements ou les outils à utiliser;
 - Les équipements de protection individuels (EPI) à porter (lunettes de sécurité, chaussures, bouchons d'oreille, gants, tablier, visière, etc.);
 - Les formations et les apprentissages à suivre pour remplir ces tâches en toute sécurité;
 - Etc.
 - Les règles générales de sécurité de l'établissement et celles spécifiques à chaque poste de travail.
 - Les procédures et les protocoles sécuritaires de travail et d'intervention ;
 - Les procédures en cas d'urgence (incendie, évacuation, panne d'électricité, etc.) ;
 - La procédure de déclaration et d'enquête d'accident de travail ;
 - Une mesure formelle permettant d'assurer le suivi du déroulement de l'accueil, l'intégration et l'avancement du processus de formation du nouvel employé.
 - Etc.
- ➡ Élaborer et mettre en application une procédure d'enquête et d'analyse d'accidents (EAA) et d'incidents à pouvant survenir aux travailleurs lors de l'exécution de leurs tâches de travail. **La dérogation n° 7 est donc émise à cet effet.**

À ce sujet, nous mentionnons à l'employeur que l'EAA est une technique d'identification des risques post-accidents, c'est-à-dire qu'elle intervient après que l'événement se soit produit. Elle sert à identifier toutes les causes ayant contribué à la survenue de l'événement accidentel afin d'éliminer à la source les dangers pour la santé et la sécurité du travail (SST) et d'éviter la répétition d'un événement semblable par la mise en place de mesures correctives permettant l'élimination ou le contrôle des risques.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

Une procédure d'EAA définit les responsabilités des divers intervenants qui participent à cette activité de prévention ainsi que les différentes modalités de fonctionnement. Elle doit répondre aux questions suivantes:

- Sur quoi enquêter ?
- Quand l'événement accidentel doit-il être déclaré ?
- Quand l'EAA doit-elle être effectuée ?
- Qui doit l'effectuer ? D'autres ressources peuvent-elles épauler les enquêteurs désignés dans l'établissement ?
- Comment la faire ? Quels outils utiliser ? Qui assure le suivi des recommandations produites dans le cadre des EAA ?

Dans le cas des événements accidentels et incidents qui surviennent aux travailleurs de Cactus Montréal, un encadrement ou un soutien clinique post-accident ou incident est plus qu'indispensable et fait partie des mesures correctives et de prévention à mettre en place afin d'éliminer les risques ou contrôler leurs conséquences sur le travailleur. L'employeur est donc tenu d'encadrer l'organisation et la réalisation de cette activité pour assurer la sécurité et la santé psychologique de ses travailleurs.

7. Mécanismes et références disponibles

Nous informons l'employeur qu'il est membre de l'association sectorielle paritaire ASSTSAS. Cette association offre un service d'aide pour tout ce qui concerne la santé et la sécurité des travailleurs. Les documents, référentiels et les offres de formation sur divers sujets sont également disponibles sur son site internet : <http://asstsas.qc.ca/>

Vous pouvez également consulter le site Internet de la CNESST pour toute question relative à la santé et la sécurité du travail au : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Pages/accueil.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.

Nous rappelons 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.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

Mourad Agguini

Inspecteur

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

2, Complexe Desjardins, Tour Est, 26^e étage, Montréal, QC, H5B 1H1

Tél : 514-906-3547

Courriel : mourad.agguini@cnesst.gouv.qc.ca

Julie Martel

Inspectrice

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

2, Complexe Desjardins, Tour Est, 26^e étage, Montréal, QC, H5B 1H1

Tél : 514-906-3545

Courriel : julie.martel@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

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
Cactus Montréal	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) Analyse des risques L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques d'agression et de violence, ce qui compromet la sécurité des travailleurs. En effet, l'employeur n'a pas effectué une analyse des risques sur les activités du site d'injection supervisée, accueillant des usagers de drogues injectables, sur lequel il a autorité.	2019-05-22	Non commencée
2	LSST / 51(3) Protocole d'intervention 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 protocole ou une procédure de travail qui encadre l'offre de services au site d'injection supervisée et les interventions des travailleurs en temps normal et en cas d'urgence en fonction du nombre de travailleurs présents sur place, ce qui peut causer des lésions en cas de surdose ou de désorganisation d'un usager de drogues injectables.	2019-06-06	Non commencée
3	LSST / 51(3) Mesures temporaires / protocole 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 protocole ou une procédure de travail qui encadre temporairement l'offre de services au site d'injection supervisée et les interventions des travailleurs en temps normal et en cas d'urgence en fonction du nombre de travailleurs présents sur place, ce qui peut causer des lésions en cas de surdose ou de désorganisation d'un usager de drogues injectables.	2019-04-25	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

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
Cactus Montréal	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	RSST / 34 Protocole en cas d'incendie L'employeur n'a pas établi et mis en application un plan d'évacuation en cas d'urgence adapté aux spécifications d'un site d'injection supervisée.	2019-06-06	Non commencée
5	LSST / 51(9) Formation sur la gestion de crise agressive et/ou violente 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 de Cactus Montréal n'ont pas tous suivi une formation sur la gestion de crise agressive et/ou violente en oeuvrant auprès d'usagers de drogues injectables, ce qui peut occasionner des lésions advenant la survenue de situations d'urgence (surdose, la désorganisation, etc.).	2019-06-06	Non commencée
6	LSST / 51(9) Programme d'accueil, d'intégration et de formation L'employeur ne forme pas de façon appropriée les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié dans le contexte d'un site d'injection supervisée de drogues, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les apprentissages et les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur accueil, intégration et formation.	2019-06-06	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

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
Cactus Montréal	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
7	LSST / 51(5) Enquête et analyse d'évènement accidentel / procédure L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur, en ce qu'il ne réalise pas d'enquête et analyse lors de la survenue d'évènements accidentels aux travailleurs pour en identifier les causes et prévenir les risques de récurrence de ces accidents en définissant et mettant en place les mesures correctives requises.	2019-06-06	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

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	
SIS-CACTUS			
pour CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal			
N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
8	LSST / 51(5) Analyse des risques L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques d'agression et de violence, ce qui compromet la sécurité des travailleurs. En effet, l'employeur n'a pas effectué une analyse des risques sur les activités du site d'injection supervisée, accueillant des usagers de drogues injectables, sur lequel il a autorité.	2019-05-22	Non commencée
9	LSST / 51(3) Protocole d'intervention 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 protocole ou une procédure de travail qui encadre l'offre de services au site d'injection supervisée et les interventions des travailleurs en temps normal et en cas d'urgence en fonction du nombre de travailleurs présents sur place, ce qui peut causer des lésions en cas de surdose ou de désorganisation d'un usager de drogues injectables.	2019-06-06	Non commencée
10	LSST / 51(3) Mesures temporaires / protocole 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 protocole ou une procédure de travail qui encadre temporairement l'offre de services au site d'injection supervisée et les interventions des travailleurs en temps normal et en cas d'urgence en fonction du nombre de travailleurs présents sur place, ce qui peut causer des lésions en cas de surdose ou de désorganisation d'un usager de drogues injectables.	2019-04-25	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286093	1 mai 2019	RAP1261070

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	
SIS-CACTUS pour CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal			
N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
11	RSST / 34 Protocole en cas d'incendie L'employeur n'a pas établi et mis en application un plan d'évacuation en cas d'urgence adapté aux spécifications d'un site d'injection supervisée.	2019-06-06	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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
17 avril 2019 à 9:00	DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Commission scolaire de la Capitale 1900, rue Côté Québec (Québec) G1N 3Y5 Représentant de l'employeur Monsieur Mathieu Verville, Coordonnateur	Numéro : [REDACTED] École rég. Quatre-Saisons/CFER (B058) 215, rue des Peupliers Ouest, 1 étage Québec (Québec) G1L 1H8

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

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

Madame A [REDACTED]
Monsieur B [REDACTED]
Madame Julie Boulanger, Directrice de l'école régionale Quatre-saisons
Madame C [REDACTED]
Madame D [REDACTED]

Madame Hélène Laberge, Directrice adjointe services éducatifs des jeunes
Madame Nancy Paquet, Directrice des services des ressources humaines
Monsieur Mathieu Verville, Coordonnateur services des ressources humaines-secteur santé au travail

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

Présentation du lieu de travail

L'école *Quatre-saisons* existe depuis 2002. Il s'agit d'une école (*primaire et secondaire*) régionale (élèves entre 7 et 21 ans provenant des commissions scolaires de la région 03 et 012) qui œuvre dans le secteur d'activité (28) – Enseignement et services annexes. Il s'agit d'une école spécialisée qui accueille environ 60 élèves ayant des troubles de psychopathologies. Les élèves sont admis selon des critères d'admission précis. On y retrouve 2 groupes du primaire de ■ élèves et 6 groupes du secondaire de ■ élèves (1 groupe de cheminement particulier, 2 groupes de préparation au travail et 3 groupes d'adaptation scolaire). Elle emploie près de 40 travailleurs syndiqués (■ psychologues, ■ psychoéducateurs, 16 éducateurs spécialisés et 14 enseignants)

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales concernant l'école 4 saisons et notamment la gestion des risques à la santé psychologique. L'intervention se déroule au siège social de la Commission scolaire de la capitale. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif.

Lors de l'intervention, Madame Daisy Gauthier, inspectrice experte en santé psychologique et violence au travail de la CNESST, m'accompagne.

À ma demande, l'employeur me fait parvenir, avant l'intervention, les documents en lien avec le présent dossier :

- ✓ La communication efficace au service de l'élève (D-5);
- ✓ La politique sur la santé et la sécurité du travail (A-1);
- ✓ Contrer le harcèlement et la violence (A-2);
- ✓ Politique visant à contrer le harcèlement et la violence 2006 (A-3);
- ✓ Code éthique 2017 (A-4);
- ✓ Structure organisationnelle 4S 2017-2018(B-1);
- ✓ Protocole école 2018-2019 (B-2-0);
- ✓ Échelle de stress-final (B-2-1);
- ✓ Plan d'action pour un milieu sain et sécuritaire notes parents (B-3);
- ✓ Les types de soutien dans un milieu (B-4-1);
- ✓ Mémo parrain-marraine (B-4-2);
- ✓ Rencontre avec les nouveaux membres du personnel (B-5-0);
- ✓ Rencontre avec les nouveaux membres du personnel (B-5-1);
- ✓ Résumé information M. E [REDACTED] (C-1);
- ✓ Lettre annonçant une démarche avec E [REDACTED] 2018-11-02 (D-1-0);

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

- ✓ Communication aux employés 2018-12-14 (D-1-1);
- ✓ Bilan de l'évaluation du plan d'action (ERQS)2019-01-23 (D-2);
- ✓ Document de clarification pour le personnel 2019-03-13 (D-3);
- ✓ Pyramide rôles et responsabilités climat de travail 2019-03-13 (D-4);
- ✓ Compte rendus, ordres du jour etc.

Les documents de la CNESST suivants sont remis à l'employeur lors de l'intervention :

- ✓ Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail- Guide pratique de l'employeur;
- ✓ Outils d'identification des risques.

Description des observations et informations recueillies

Les éléments portés à notre attention lors de la demande externe :

Depuis la fin de l'année scolaire 2018, il y a plusieurs conflits entre les catégories d'emploi, dont à l'égard d'ambiguïtés des rôles et responsabilités du personnel ce qui amène un climat social malsain.

Au moment de l'intervention, les parties s'entendent pour reconnaître la présence du risque à la santé psychologique en lien avec les éléments susmentionnés.

Les personnes présentes 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 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.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

Situation problématique soulevée (climat social malsain)

Informations recueillies

Lors de l'intervention, j'obtiens notamment les informations suivantes :

- Il y a une politique contre le harcèlement psychologique, intitulée Politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et contrer le harcèlement et la violence disponible sur le site Internet de la Commission scolaire;
- La politique est un des moyens mis en place pour par l'employeur pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé reliés au harcèlement psychologique;
- Cette politique a été révisée en 2018 et a été adoptée le 11 décembre 2018;
- Le personnel de l'école non pas été informé de cette politique depuis la rentrée scolaire;
- L'employeur dit appliquer sa politique advenant qu'un travailleur affirme subir du harcèlement psychologique dans son milieu de travail et qu'une enquête est effectuée, s'il y a lieu;
- L'employeur mentionne qu'il y a régulièrement des conflits dans l'école et ce, depuis sa création en 2002. Ces conflits se déroulent principalement entre les travailleurs et occasionnellement avec les gestionnaires;
- Lorsqu'il y a connaissance d'un conflit, la direction de l'école est responsable de la gestion des conflits avec diligence et doigté;
- Aucun mécanisme formel n'est prévu pour gérer les conflits;
- Des démarches ont été amorcées visant à améliorer le climat social, dont
 - Démarche d'amélioration du climat de travail avec un psychologue du travail (externe);
 - Mise en place d'un comité-climat;
 - Documentation relative aux rôles et responsabilités

Politique en matière de violence et harcèlement

Avant l'intervention, la *Politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement et la violence* a été examinée afin d'en évaluer le contenu et la fonctionnalité.

Les points suivants sont mentionnés lors de l'intervention :

La politique en place comporte notamment :

- L'engagement de la haute direction;

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

- Les définitions : harcèlement, droit de gestion, civilité, conflit etc.;
- Le champ d'application;
- Le dépôt de la plainte;
- L'évaluation de la recevabilité de la plainte;
- La procédure d'enquête;
- La décision et les mesures correctrices.

Les principales observations et constats en ce qui a trait à l'application à votre politique sont liés aux manques de règles de fonctionnement et de mécanismes concrets pour en assurer la mise en œuvre.

On ne retrouve pas :

- Des exemples de comportements prohibés, d'exercice abusif ou déraisonnable du droit de gérance, etc. Une définition imprécise porte à interprétation et fait en sorte que tout peut être allégué comme étant du harcèlement;
- Des critères établis visant à évaluer la recevabilité de plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique;
- Des délais pour l'évaluation de la recevabilité (15 jours et moins) et la réalisation de l'enquête. Des délais trop longs ont un effet néfaste sur la situation signalée, sur le plaignant et sur la personne mise en cause, ce qui nuit à l'efficacité de la politique;
- De procédure établie lors d'un signalement et de résolution de conflits. Un mécanisme prévu pour gérer les conflits permettrait 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;
- De définition des rôles et les responsabilités de l'ensemble des intervenants ce qui peut amener une imprécision de ce qui est attendu des différentes catégories d'acteurs. Cette situation peut contribuer à créer ou amplifier des situations de conflits, entraîner un traitement subjectif des situations et affecter la mise en application de la politique. De plus, une imprécision de ce qui est attendu des intervenants peut contribuer à créer ou amplifier des situations de conflits, entraîner

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

un traitement subjectif des situations ainsi qu'affecter la mise en application de la politique.

- De procédure d'enquête claire et complète. 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. L'enquête doit donner lieu à des conclusions et des mesures touchant le milieu de travail qui soient expliquées aux parties;
- De diffusion, de mise à jour ni d'évaluation de la politique d'établis formellement. La méconnaissance de la politique affecte sa mise en application.

Ainsi, il est convenu avec l'employeur de mettre en place une procédure d'application spécifique de la *Politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement et la violence* et ce, à l'école quatre-saisons. (**Dérogation 1**)

De plus, les travailleurs doivent être informés concernant cette procédure spécifiques permettant d'identifier, de contrôler et d'éliminer les situations telles que les conflits et le harcèlement qui présentent des risques à la santé des travailleurs (**Dérogation 2**)

Rôles et responsabilités des parties :

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.

À cet effet, l'employeur doit notamment identifier les risques en santé psychologique et mettre en place des mesures connues, efficaces et durables permettant d'éliminer et de contrôler les situations problématiques vécues comme les incivilités, les conflits et le harcèlement en milieu de travail.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

Obligations des travailleurs

Les travailleurs ont des obligations en vertu de l'article 49 de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* (LSST) qui mentionne entre autres, de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, de participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail, de 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 etc.

Mécanismes de plainte :

La CNESST prône la prise en charge par le milieu de plainte. Nous recommandons à tout employé qui rencontre un problème particulier de s'adresser à un représentant de l'employeur et/ou à son représentant syndical.

Si un employé considère que tous les moyens d'intervention auprès des différents intervenants chez l'employeur se sont avérés inutiles, il peut alors contacter la CNESST.

Conclusion

Pour donner suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, Deux 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 toutes informations supplémentaires.

Kareen Robertson
Inspectrice

Service de la prévention inspection

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 avril 2019	RAP1261083

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
Commission scolaire de la Capitale	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) PROCÉDURE SPÉCIFIQUE (risques psychologiques) L'employeur doit prendre les mesure nécessaire pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. Il doit s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. Il n'y a pas de procédures spécifiques (modalités de fonctionnement)d'application de la politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement et la violence (écoles quatre-saisons)	2019-05-07	Non commencée
2	LSST / 51(9) INFORMATION DES TRAVAILLEURS HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE (école quatre-saisons) 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.	2019-05-27	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

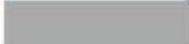
cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

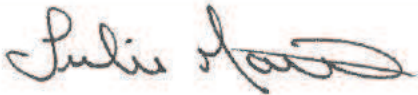
Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

RAPPORT D'INTERVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 avril 2019 à 13:45	DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur :  Corporation d'Urgences-Santé 6700, rue Jarry Est Saint-Léonard (Québec) H1P 1W3 Représentant de l'employeur Monsieur Jocelyn Boulé, Chef service compt budget	Numéro :  Corporation d'Urgences-Santé/ Région Est 6660, rue Jarry Est Saint-Léonard (Québec) H1P 3K8

Autres employeurs visés	Numéro
Pavl Hôpital Royal-Victoria (Site Glen) pour Centre universitaire de santé McGill	Madame Filomena Pietrangelo, Chef SST Prévention 

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
		
Rédigé par : Julie Martel	57014	Montréal - 3
Aussi présents : Mourad Agguini	01117	Montréal - 3

Observations

Objet de l'intervention

- Compléter l'intervention effectuée le 13 mars 2019 et rencontrer les représentants de l'Hôpital de Montréal pour enfants (CUSM) impliqués dans le transport néonatal. Une rencontre avec les représentants du Centre hospitalier Sainte-Justine est également planifiée.
- Vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) et de la réglementation applicable à la manutention (embarquement et débarquement) sécuritaire d'incubateurs de nouveau-nés par les paramédics de la Corporation d'Urgences-Santé.

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

Personnes rencontrées

- Madame Sharon Taylor-Ducharme, infirmière-chef de l'unité de soins intensifs néonataux – Hôpital de Montréal pour enfants (CUSM);
- Dr François Olivier, directeur médical de l'équipe d'intervention néonatale - CUSM;
- Madame Micheline Alexandre, conseillère SST - CUSM;
- Madame Diane Lalonde, assistance infirmière chef (AIC) de l'équipe de transport néonatal - CUSM;
- Monsieur Carlos Noriega, ingénieur en génie biomédical - CUSM;
- Mme Corinne Corneau-Gauvin, chef par intérim du service santé et mieux-être- Corporation d'Urgences-Santé (CUS);
- Monsieur Mario Lavigne, directeur adjoint par intérim du service d'intervention – CUS;
- Monsieur Mathieu Campbell, directeur des ressources humaines – CUS;
- M. A

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les personnes ci-haut mentionnées et leur expliquons le but de notre intervention. Nous recueillons les versions des parties concernant le risque élevé de blessures et/ou de développement de troubles musculosquelettiques lors de la manutention, à l'embarquement et au d'embarquement, des ensembles servant au transport des nouveau-nés, utilisés lors du transfert néonatal par ambulance. Lors de cette intervention, Mme Lalonde nous présente un de ces ensembles, « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support ». Par la suite, nous discutons des problématiques associées à ce type de transport, particulièrement lors de l'embarquement et du débarquement du système dans les véhicules ambulanciers, puis des responsabilités de chacun des employeurs.

Lors de la visite, nous sommes accompagnés de M. Belkacem Hocine, chef d'équipe en prévention-inspection à la CNESST.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

Description des observations et informations recueillies**1. Mise en contexte**

Cette rencontre fait suite à une première intervention effectuée le 13 mars 2019 (voir le rapport n° RAP1258768) dans les locaux de la Corporation d'Urgences-Santé (CUS) en présence des représentants de l'employeur et ceux des travailleurs. Cette rencontre avait pour objet le traitement d'une demande d'intervention déposée par une travailleuse [REDACTED] au sujet du risque élevé de blessures et/ou de développement de troubles musculosquelettiques lors de la manutention, soit à l'embarquement et au débarquement dans le véhicule ambulancier, d'incubateurs de nouveau-nés au moment du transfert néonatal entre des établissements hospitaliers.

Ce risque élevé est dû au poids excessif de l'incubateur, ses appareils et accessoires médicaux ainsi que la civière adaptée qui lui sert de support. Ce poids est d'environ 450 à 470 lb (environ 204 à 213 kg). En effet, les travailleurs doivent les soulever au moment de l'embarquement et du débarquement dans les véhicules ambulancier. Pour ce faire, ils déposent le devant de la civière sur le bord du véhicule. Les paramédics se placent côte à côte à l'extrémité de la civière. Le paramédic de droite doit actionner le bouton à action maintenue, permettant de contrôler le système hydraulique de levée de la civière. Les deux paramédics soulèvent à ce moment la civière et les autres équipements pour les garder sur un plan horizontal pour pouvoir pousser la civière dans le véhicule. Au moment de la sortie, ils refont les mêmes étapes à l'inverse. Toutefois, lorsque les roues en tête de la civière quittent le plancher du véhicule, un coup est donné et les paramédics doivent alors s'assurer de bien maintenir la civière. À ces contraintes, s'ajoute le manque de prise pour les mains, car ces civières ne sont pas conçues pour être opérées à deux travailleurs sur une même extrémité et le facteur humain (grandeur, force différente...). Par ailleurs, aucun document formel ne relate de méthode de travail sécuritaire à ce sujet.

De plus, ces transports sont à effectuer en urgence. Les travailleurs ne peuvent donc se permettre de réfléchir à la manière de s'y prendre et tester des façons de faire au moment de réaliser le transport.

L'implication du CUSM dans ce dossier d'intervention est dictée par le fait que les équipements utilisés lors de ce transport, à savoir, l'ensemble « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support », sont

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

fournis aux équipes de paramédics d'Urgences-Santé par l'hôpital spécialisé, qui en est le propriétaire. De plus, c'est l'équipe du transport néonatal du CUSM qui définit et compose les équipements et les accessoires de l'ensemble en question.

Cette rencontre vise donc à :

- Prendre connaissance de la composition d'un ensemble « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support », appartenant à l'Hôpital de Montréal pour enfants et qui est manutentionné par les paramédics d'Urgences-Santé lors de transport néonatal.
- Déterminer les responsabilités de chaque partie ou employeur, Urgences-Santé et le CUSM, concernant le transport néonatal.
- S'assurer que des mesures de prévention soient ou seront mises en place pour permettre une manutention sécuritaire de l'ensemble utilisé dans le transport néonatal.

2. Description de l'équipement du transport néonatal de l'hôpital de Montréal pour enfants

- Le CUSM détient 5 ensembles de transport néonatal qu'il fournit aux équipes de paramédics d'Urgences-Santé. Deux ensembles sont destinés aux transports de retour des patients stabilisés. Ils sont plus légers et ne contiennent que la civière-support et l'incubateur. Chacun des trois autres ensembles est composé des équipements et accessoires suivants :
 - L'incubateur (siège du nouveau-né) ou l'isolette avec chauffage intégré automatique.
 - Appareils médicaux : moniteur cardiaque, appareil de respiration, saturomètre, manodétendeur, poste des seringues des solutés, etc.
 - Caisson de protection du moniteur.
 - 4 cylindres (en aluminium) de gaz médicaux (3 pour l'oxygène et un pour l'oxyde nitrique) ainsi que leur caisson de protection.
 - Systèmes de pousse-seringue pour l'administration de solutés et de médicaments.
 - Une civière électrique avec système hydraulique de marque « Stryker » munie d'un plateau ou d'une plateforme pour le support, la fixation et l'ancrage de l'incubateur, des appareils et des accessoires médicaux requis pour le transfert et les soins à administrer au nouveau-né.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

Voir ci-après une photo d'un ensemble de transport néonatal du CUSM.



Source : CNESST

- Un système de refroidissement de l'incubateur de marque « Tecotherm® » peut être ajouté à l'ensemble du transport néonatal.
- Le poids le plus élevé de l'ensemble « incubateur, appareils et accessoires médicaux et la civière-support » présenté est d'environ 215 kg (473 lb) et correspond au poids le plus lourd, lorsque le système « Tecotherm® » est ajouté.
- Le système de levée et de descente de la civière est hydraulique et à action maintenue. Il peut fonctionner sans aide manuelle jusqu'à 500 lb. Au-delà de ce poids, les travailleurs doivent aider le système hydraulique de la civière en levant vers le haut.
- Le choix des équipements et l'agencement sur la civière ont été réalisés par le CUSM en collaboration avec Urgences-Santé. Selon M. Noriega, il y aurait un plan d'ingénieur et une étude qui auraient été élaborés, notamment pour la répartition du poids des équipements sur le plateau de la civière-support.

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

3. Autres informations recueillies

- Selon les représentants du CUSM, le transport néonatal n'est pas encadré par un protocole ou une entente formelle entre les parties. En fait, le transport préhospitalier est régi par des exigences du Ministère de la Santé. En ce qui a trait au transfert néonatal, on nous explique qu'il y a un appel de médecin à médecin, puis ensuite un appel est effectué chez Urgences-Santé pour commander le transport néonatal.

À ce sujet, Mme Corneau-Gauvin nous a fait parvenir, en date du 16 avril 2019, un courriel où elle mentionne que c'est la Loi sur les Services Préhospitaliers d'Urgence (chapitre S-6.2.) qui encadre l'entente de service entre la Corporation d'Urgences-Santé et les transports interhospitaliers.

- Les représentants du CUSM nous informent avoir travaillé depuis le début des années 2000 avec des représentants d'Urgences-Santé afin de diminuer au maximum le poids de l'ensemble du transport néonatal. Ils citent notamment leur collaboration en 2008 sur le remplacement des civières manuelles par une civière électrique avec système hydraulique de marque Stryker ainsi que l'ajout récent de garde-corps au niveau du pied de la civière-support pour une meilleure répartition du poids des appareils et accessoires. Selon eux, l'ensemble des améliorations et avancées technologiques a permis de passer d'un poids de l'ensemble du transfert néonatal de 260 kg en 2010 à 215 kg présentement.
- Par ailleurs, les représentants du CUSM mentionnent que les représentants d'Urgences-Santé n'ont jamais discuté avec eux des risques qu'occasionnent la manutention (embarquement et débarquement) de l'ensemble du transport néonatal sur la santé et la sécurité des paramédics affectés à ce type de transport. De plus, ils indiquent n'avoir jamais entendu parler de la possibilité d'installer sur les ambulances des systèmes mécanisés afin de faciliter et sécuriser la manutention de cet ensemble, tout au long de leur collaboration et échanges avec les représentants d'Urgences-Santé.
- Concernant la collaboration des deux hôpitaux spécialisés en enfance et Urgences-Santé, M. A [REDACTED] du syndicat du préhospitalier, nous fait part de l'existence d'une note de service de [REDACTED] (Urgences-Santé) à cet effet qu'il nous transmet par courriel après cette rencontre. Cette note, datée du 16 décembre 2008, indique les avantages qu'apporte la civière électrique avec système hydraulique par rapport à la civière manuelle. Il est également indiqué que lorsque les roues en tête de la civière sont appuyées sur le plancher de l'ambulance, le poids au pied de la civière serait de 233 lb (environ 106 kg), soit environ 53 % du poids total de la civière et des équipements médicaux, qui est de 444 lb (environ 202 kg).

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

- L'équipe du CUSM nous confirme que le fait de mécaniser l'embarquement et le débarquement du système dans l'ambulance ne causerait aucun problème au patient, si toutefois le système reste droit. Au contraire, l'ajout d'un système d'embarquement mécanisé rendrait plus doux l'embarquement et le débarquement de l'ensemble du transport néonatal en éliminant les secousses liées à la manutention manuelle.
- Comme indiqué par les représentants du centre hospitalier Sainte-Justine (CHUSJ) lors de la rencontre du 12 avril, ceux du CUSM nous confirment également que la mesure temporaire discutée avec les représentants d'Urgences-Santé lors de la rencontre du 13 mars 2019, soit l'installation d'un système de treuil avec des rails, ne serait pas applicable dans le cas du transport néonatal, étant donné que le système serait incliné pendant l'embarquement et le débarquement, ce qui pourrait avoir de graves conséquences sur le patient, notamment avec sa tête qui est dirigée vers le pied de la civière.
- M. A [REDACTED] amène également à notre attention le risque au niveau de la santé psychologique des travailleurs en lien avec le niveau de stress et d'anxiété que génère ce type de transport. Il l'explique par la nature vulnérable des patients transportés par les paramédics, soit des nouveau-nés nécessitant des soins d'urgence, et les conséquences possibles d'un incident à l'embarquement ou au débarquement des ensembles du transport néonatal peuvent impliquer des dommages irréversibles sur le patient.

4. Manutention sécuritaire des charges et responsabilités des employeurs

Nous informons les parties que le poids très lourd (environ 215 kg) de l'ensemble « incubateur, appareils et accessoires médicaux et la civière-support » utilisé lors du transport néonatal, rend sa manutention manuelle très à risque et expose les travailleurs, notamment les paramédics d'Urgences-Santé, aux blessures et au développement de TMS.

À ce sujet, nous informons les parties qu'il n'existe pas au Québec de réglementation limitant le poids maximal qu'une personne a le droit de manipuler. Par contre, le Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) spécifie ce qui suit (article 166, section XX) : « Manutention : Les travailleurs préposés à la manutention de charges ou de personnes doivent être instruits de la manière d'accomplir leur travail de façon sécuritaire. Lorsque le déplacement manuel de charges ou de personnes compromet la sécurité du travailleur, des appareils mécaniques doivent être mis à la disposition de celui-ci. »

Par ailleurs, la norme internationale ISO 11228-1 : « Ergonomie – Manutention manuelle – Partie 1 : Manutention verticale et manutention horizontale » fait état d'une masse de référence recommandée de 25 kg, pour une utilisation professionnelle, pour une moyenne

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

de 85% des femmes et des hommes (70% des femmes et 95% des hommes). Considérant que la masse de référence est une masse jugée appropriée pour une population d'utilisateurs identifiés lors de l'application de la méthode d'appréciation des risques décrite dans la présente norme. À l'annexe C de cette norme, on fait également référence à des masses de référence recommandées de plus de 25 kg, soit jusqu'à 40 kg, lors de circonstances exceptionnelles. Par circonstances exceptionnelles, la norme mentionne l'exemple où les développements technologiques ou les interventions ne sont pas suffisamment avancés pour éviter les activités de manutention manuelle ou pour réduire les risques aux niveaux les plus faibles possible. Dans ces cas, il est alors indiqué qu'une attention et une importance accrues doivent être accordées à l'éducation et à la formation de la personne, aux conditions de travail qui prévalent et aux capacités de la personne.

Ainsi, étant donné le poids élevé des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support », soit environ 215 kg (473 lb), il est évident que le poids de 25 kg voir même celui de 40 kg est largement dépassé et ce, même si on prend en considération la répartition du poids du système et l'appui de la tête de la civière sur le bord du véhicule ambulancier.

S'assurer que la manutention de cet ensemble est sécuritaire et ne causerait pas de lésions aux travailleurs est une responsabilité partagée, en vertu de la LSST, entre les deux employeurs, Urgences-Santé et le CUSM. En effet, Urgences-Santé l'est, car ce sont ses travailleurs qui manutentionnent l'ensemble du transport néonatal.

Le CUSM est également responsable, car il fournit l'ensemble du transport néonatal et sa manutention par les paramédics s'effectue, en partie, à même l'établissement sur lequel il a autorité. Cette responsabilité découle en premier du fait que le CUSM est un employeur au sens propre de la LSST, donc une entité visée par cette loi.

De plus, l'objet de l'article 51 de la LSST impose à l'employeur de voir au respect de ses obligations pour tous les travailleurs impliqués ou présents à l'établissement sur lequel il a autorité et non pas seulement les siens.

Au-delà de l'article 51, l'article 51.1 de cette même loi stipule que : « *la personne qui, sans être un employeur, utilise les services d'un travailleur aux fins de son établissement doit respecter les obligations imposées à un employeur par la présente loi* ».

Par ailleurs, l'article 63 de la LSST se lit comme suit : « Nul ne peut fabriquer, fournir, vendre, louer, distribuer ou installer un produit, un procédé, un équipement, un matériel, un contaminant ou une matière dangereuse à moins que ceux-ci ne soient sécuritaires et conformes aux normes prescrites par règlement. »

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

Ainsi, le CUSM, en tant que propriétaire et fournisseur de cet équipement, doit s'assurer que ce dernier est sécuritaire et conforme aux normes prescrites par règlement. Cependant, la manutention de l'équipement (ensemble du transfert néonatal) n'est pas conforme à l'article 166 du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) puisque sa manutention manuelle (embarquement et débarquement dans le véhicule ambulancier) compromet la sécurité du travailleur.

Enfin, en tant que propriétaire et fournisseur de cet équipement, le CUSM doit voir à ce que la façon dont il dicte les méthodes d'utilisation tienne aussi compte du poids de l'équipement et des risques qu'il occasionne sur la santé et la sécurité des travailleurs qui le manutentionnent.

Par ailleurs, l'employeur Urgences-Santé est également responsable de s'assurer que la manutention lors de l'embarquement / débarquement des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support » dans ses propres ambulances soient réalisée d'une façon sécuritaire et sans lésion par ses propres travailleurs.

Il en va ainsi de la responsabilité partagée des deux employeurs, soit le CUSM et Urgences-Santé et rappelons aux parties l'importance de travailler conjointement à la mise en place d'une solution sécuritaire pour tous : usagers, patients et travailleurs.

5. Correctifs exigés aux deux employeurs

Pour nous assurer que la manutention (embarquement et débarquement des véhicules ambulanciers) des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support », appartenant au CUSM, par les travailleurs d'Urgences-Santé, est sécuritaire et ne causerait pas de lésions à ces derniers, une dérogation est émise à Urgences-Santé dans le but de se conformer à l'article 166 du RSST.

Voir dérogation n°1

Une dérogation est également émise au CUSM en vertu de l'article 51.3 de la LSST pour qu'il s'assure que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées lors de la manutention (embarquement et débarquement dans les véhicules ambulanciers), des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support » soient sécuritaires. **Voir dérogation n°2**

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

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

Nous informons les employeurs qu'ils doivent 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.

Ils doivent notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant le déplacement (embarquement et débarquement dans les véhicules ambulanciers) des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support ».

7. Mécanismes et références disponibles :

Nous rappelons aux parties qu'ils peuvent 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.

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 pour chaque employeur.

Nous rappelons aux employeurs qu'ils doivent 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
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Julie Martel

Inspectrice

Tél. : [REDACTED]

Fax : 514-906-3420

Courriel : julie.martel@cnesst.gouv.qc.ca

Mourad Agguini

Inspecteur

Tél. : [REDACTED]

Fax : 514-906-3420

Courriel : mourad.agguini@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

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
Corporation d'Urgences-Santé	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 166 APPAREILS MÉCANIQUES: Des appareils mécaniques adéquats ne sont pas mis à la disposition des travailleurs lors de l'embarquement et du débarquement des ensembles " incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support " servant au transport néo-natal, puisque ces charges compromettent la sécurité du travailleur lors de leur déplacement manuel.	2019-06-24	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	10 mai 2019	RAP1262128

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	
Pavil Hôpital Royal-Victoria (Site Glen)			
pour Centre universitaire de santé McGill			
N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
2	LSST / 51(3) EMBARQUEMENT ET DÉBARQUEMENT: Lors de l'embarquement et du débarquement dans les véhicules ambulanciers de ces ensembles servant au transport néo-natal qu'il fournit (à savoir "incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support"), l'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent atteinte à la santé du travailleur, en ce que la méthode utilisée et l'organisation du travail présentent des risques de blessures, en raison de la manutention de la charge et des personnes.	2019-06-24	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de
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
30 avril 2019 à 10:00	DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : CIUSSS Centre-Ouest-de-L'Île-de-Montréal 5ème étage 5700, chemin de la Côte-des-Neiges Montréal (Québec) H3T 2A8 Représentant de l'employeur Madame Dominique Pelletier, Chef de gestion SST	Numéro : Centre d'hébergement Henri-Bradet 6465, avenue de Chester Montréal (Québec) H4V 2Z8

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 au risque d'agression.

Personnes rencontrées

Mme Marie-Josée Parent, coordonnatrice santé et sécurité, bien-être au travail et relations de travail

Mme Géraldine Morand, chef d'unité

M. Mario Beaulieu, Conseiller santé et sécurité, hygiéniste industriel

Mme Rosalie Dion, directrice adjointe SAPA-hébergement

M. A

Mme Rachel Eskanazi, ergothérapeute

M. B

M. Dindo Miras, coordonnateur SAPA-hébergement

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

Mme C

Mme Nathalie Farley, coordonnatrice réadaptation volet santé physique

Mme Mindy Burstein, S.W. Henri-Bradet

Mme Karen Mc Connery, technicienne en diététique

Mme D

M. Neil Michaels, coordonnateur sécurité et mesures d'urgence

Déroulement de l'intervention

Lors de la rencontre, je suis accompagnée de Mme Daisy Gauthier, inspectrice experte en santé psychologique et violence au travail à la CNESST. Nous rencontrons les personnes ci-haut mentionnées et discutons au sujet de la problématique d'agression qui m'a été soulevée par l'association accréditée de l'APTS au Centre d'hébergement Henri-Bradet.

Afin d'avoir une compréhension globale de la problématique dans cet établissement, nous avons demandé la présence des associations accréditées de la FIQ et de la CSN. Or, aucun membre de la CSN ne s'est présenté à la rencontre.

Lors de la rencontre, Mme Parent nous remet les documents suivants :

- Plan d'action (mis à jour le 26 avril 2019);
- Tableau incident/accidents survenus au cours des 12 derniers mois;
- Code blanc : procédures transitoires en CHSLD;
- Procédure de sécurité à suivre à Henri-Bradet (mis à jour le 22 mars 2019).

Suite à la rencontre et à notre demande, Mme Parent nous transmet par courriel en date du 1^{er} mai les mesures à court terme pour réduire le risque d'agression dans le document intitulé *Directives générales applicable aux personnels soignants et aux professionnels sur la méthode d'approche, d'interaction et d'intervention avec les résidents présentant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence pouvant entraîner une agression physique.*

Suite à nos commentaires, la version finale nous est remise le 7 mai 2019.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

Description des observations et informations recueillies**Problématiques soulevées**

Les membre de l'APTS nous signalent qu'environ [REDACTED] résidents du centre d'hébergement présentes des comportements d'agressivité et qu'il y a un manque de moyens en place pour protéger les travailleurs d'un risque d'agression de la part de ceux-ci. M. A [REDACTED] nous rappelle que M. E [REDACTED], a été victime d'une agression de la part de l'un des résidents. Les résidents en question sont mobiles et se déplacent de façon autonome dans le centre.

Mme Rachel Eskanazi, ergothérapeute, nous signale que divers actes de violence sont survenus dans les derniers mois de la part de ces résidents notamment, un cartable de soin lancé, un ordinateur projeté au sol, [REDACTED] résidents qui se sont battus, un travailleur de la cuisine qui s'est fait bousculer à la courroie par un résident, etc.

On nous rapporte également qu'un résident avec un diagnostic de démence frontale se déplace à la cuisine afin d'obtenir un café et que celui-ci se présente à la courroie d'assemblage des plateaux. On nous informe que ce résident est à risque de frapper de façon imprévisible lorsqu'il est confronté ou contredit (par exemple, lorsqu'on l'informe qu'il ne peut mettre son doigt dans la sauce, qu'il ne peut fumer à l'intérieur, etc.).

Les travailleurs présents nous expriment leurs inquiétudes à cet établissement.

Obligations de l'employeur

Nous informons l'employeur que la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) énonce son obligation d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont les risques d'agression par la clientèle ou les proches.

À cet effet, 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 qui peuvent être pris en considération :

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

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.**

Mesures mises en place par l'employeur

Lors de la rencontre, les personnes présentes, tant les représentants de l'employeur que ceux des travailleurs, s'entendent sur le fait qu'il y a présence d'un risque à la sécurité du personnel relié à ces résidents présentant un potentiel d'agressivité.

Mme Parent nous présente les mesures prévues par l'employeur pour réduire ce risque, celles-ci sont réunies dans un plan d'action. Chaque mesure est accompagnée d'un responsable et d'un échéancier. Ces diverses mesures, énumérées en 29 points comprennent notamment :

- Démarche de relocalisation de [] résidents;
- Achat de boutons paniques;

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

- Création d'un nouveau poste d'éducateur spécialisé pour supporter les équipes;
- Effectuer de la formation, s'assurer de l'application des principes enseignés, effectuer un suivi des formations (ex. OMEGA, CAP, gestion de situation de crise, réactions sécuritaire alpha, etc.);
- Consultation de l'Association Québécoise des Traumatisés crâniens pour obtenir de l'assistance-formation;
- Rencontres multidisciplinaires;
- Mise en place d'un tableau de bord visuel pour les professionnels en lien avec les éléments déclencheurs pour les résidents présentant des problèmes de comportement;
- Mise en place d'une procédure de sécurité (code blanc);
- Suivi des accidents de travail agression avec ou sans perte de temps;
- Révision post-incident;
- Mise en place un tableau pour les déclarations des incendies et accidents de travail;
- Ajout d'un agent de sécurité au 4^e étage;
- Mise en place un comité de travail prévention des agressions et du suivi des mesures correctrices ainsi qu'un sous-comité prévention des agressions hébergement;
- Etc.

Certaines de ces mesures sont déjà en place. D'autre seront complétées au courant des prochains mois. Mme Parent nous informe avoir contacté l'ASSTSAS afin de se faire valider dans ses démarches.

Mesures de sécurité supplémentaires devant être mises en place

Suite aux informations recueillies lors de la rencontre, nous demandons à l'employeur de mettre en place les mesures de sécurité supplémentaires suivantes :

- Procédure de déclaration des incidents/accidents

Certains travailleurs nous informent ne pas savoir quand rapporter un incident d'agression ni dans quel formulaire l'inscrire. On nous informe également que plusieurs incidents ne sont pas répertoriés, particulièrement lorsque ceux-ci n'ont pas causé de blessure physique.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

Nous rappelons à l'employeur qu'il est important que soient répertoriés tous les incidents/accidents du travail en lien avec les agressions. Nous considérons comme étant une agression ou violence tout acte ou geste qui a comme conséquence de provoquer de l'inconfort ou de la crainte pour sa propre personne ou celle de ses proches (ex. intimider, crier, injurier, endommager un bien, pousser violemment un objet, frapper le mur, menacer verbalement ou tout signe et geste de violence avec ou sans contact, etc.), l'emploi de la force contre une personne sans son consentement (contact physique, violence entre résidents, etc.).

La mise en place d'un mécanisme permet d'analyser l'incident/accident à l'interne, de réévaluer le risque et si besoin, adopter de nouvelles mesures de prévention.

M. Michael nous informe que la procédure de déclaration des incident/accident fait partie de l'orientation des nouveaux travailleurs. Pour les travailleurs déjà en poste, l'employeur s'engage en notre présence à effectuer un rappel à l'ensemble des travailleurs sur la procédure de déclaration des incidents/accidents. **La dérogation No 1 est émise à cet effet.**

- **Procédure de communication en cas d'urgence**

Les travailleurs de l'APTS nous signalent qu'ils se déplacent sur les étages et qu'ils ne sont pas en mesure d'utiliser les boutons panique fournis par l'employeur. M. Michael nous informe que ces boutons fonctionnent seulement pour un étage donné. De plus, ce dernier nous rapporte que suite aux rénovations, il y a eu un bris du système de filage et que certains boutons ou systèmes ne fonctionnent pas. M. Michael nous informe également qu'il doit s'assurer que les boutons panique sont en quantité suffisante.

Nous demandons donc à l'employeur de s'assurer que la procédure de communication en cas d'urgence soit fonctionnelle notamment, de s'assurer que le matériel d'urgence qu'il prévoit mettre en place soit fonctionnel et en quantité suffisante, de s'assurer que les travailleurs les utilisent, de s'assurer que les travailleurs sachent quoi faire en cas d'urgence, qu'ils connaissent les endroits où se réfugier en situation d'urgence, de les outiller sur leurs rôles et responsabilités en situation d'urgence, etc. L'employeur doit par la suite former les travailleurs sur cette procédure. **Les dérogations Nos 2 et 3 sont émises à cet effet.** Un délai plus important a été accordé pour la formation des travailleurs sur la procédure, compte tenu de la période des vacances.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

- Mesures de sécurité à court terme

Bien que le plan d'action détaille plusieurs mesures de sécurité devant être mises en place au courant des prochains mois, afin d'assurer la sécurité des travailleurs contre le risque d'agression dans l'immédiat, nous demandons à l'employeur de nous soumettre des mesures de sécurité qui seront mises en place à court terme et de former les travailleurs sur ces mesures. **Les dérogations Nos 4 et 5 sont émises à cet effet.**

Le 1^{er} mai, Mme Parent nous soumet le document énumérant les mesures prévues par l'employeur. Nous suggérons à cette dernière d'éclaircir certains points et de bonifier l'information devant être communiquée aux travailleurs. Le 7 mai, nous recevons la version finale du document. Ces mesures visent notamment, les différentes approches face aux résidents pouvant avoir un comportement problématique (ex. fumeurs, résidents se présentant en cuisine, les soins directs aux résidents et les évaluations cliniques, etc.), l'approche à l'intention du personnel en hygiène et salubrité, comment assurer sa sécurité advenant une situation de crise, etc. **La dérogation No 4 est donc effectuée.**

Mme Parent s'engage à mettre à jour ce document au besoin, tel que mentionné lors d'une discussion téléphonique avec cette dernière et nous confirme que l'ensemble des travailleurs seront rencontrés d'ici le 9 mai afin de se faire présenter le document.

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.

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

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

corriger une dérogation dans le délai accordé, il doit communiquer avec l'inspecteur.

Lors de la rencontre, il est convenu avec les personnes présentes qu'un suivi des dérogations sera effectué le 16 juillet 2019 à 10h00, à l'échéance des délais.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Sophie Marsolais

Inspectrice

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

Tél : [REDACTED]

Courriel : sophie.marsolais@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4283587	14 mai 2019	RAP1262268

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.

Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Centre-Ouest-de-L'Île-de-Montréal	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, l'employeur doit former les travailleurs sur la procédure de déclaration des incidents/accidents.	2019-05-30	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de procédure de communication fonctionnelle en cas d'urgence, pouvant entraîner un risque d'agression.	2019-06-14	Non commencée
3	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, l'employeur doit former les travailleurs sur la procédure de communication en cas d'urgence.	2019-07-14	Non commencée
4	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de mesures de sécurité à court terme pour réduire le risque d'agression.	-	Effectuée
5	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, l'employeur doit former les travailleurs sur les mesures de sécurité à court terme pour réduire le risque d'agression.	2019-05-10	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de
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
30 avril 2019 à 14:00	DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Corporation d'Urgences-Santé 6700, rue Jarry Est Saint-Léonard (Québec) H1P 1W3 Représentant de l'employeur Monsieur Jocelyn Boulé, Chef service compt budget	Numéro : Corporation d'Urgences-Santé/ Région Est 6660, rue Jarry Est Saint-Léonard (Québec) H1P 3K8

Autres employeurs visés	Numéro
Ctr hosp universitaire Ste-Justine pour Ctr hosp universitaire Ste-Justine	Madame Nicole Caron, DIR.RESS.FIN & PART - DIR.SERV

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
-------------	--------	---------------------



Rédigé par :	Julie Martel	57014	Montréal - 3
Aussi présents :	Mourad Agguini	01117	Montréal - 3

Observations

Objet de l'intervention

- Compléter l'intervention effectuée le 12 avril 2019 afin de rencontrer les représentants du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine (CHUSJ) impliqués dans le transport néonatal et du service de la santé et de la sécurité du travail. Une rencontre avec les représentants de l'Hôpital de Montréal pour enfants (CUSM) a également été effectuée le 25 avril dernier sur le même sujet.
- Vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) et de la réglementation applicable à la manutention (embarquement et débarquement) sécuritaire

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

d'incubateurs de nouveau-nés par les paramédics de la Corporation d'Urgences-Santé.

Personnes rencontrées

- Madame Manon Lalonde, assistante-infirmière-chef (AIC) transport et réanimation néonatale, Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine (CHUSJ);
- Madame Sophie Gravel, coordonnatrice de l'unité néonatale – CHUSJ;
- Monsieur Laurent Lassonde, conseiller cadre santé et sécurité du travail (SST) – CHUSJ;
- Monsieur René-Claude Bernier, chef de service ressources humaines – CHUSJ;
- Monsieur Mohamed Madi, conseiller cadre SST – CHUSJ;
- Mme Corinne Corneau-Gauvin, chef par intérim du service santé et mieux-être- Corporation d'Urgences-Santé (CUS);
- Monsieur Mathieu Campbell, directeur des ressources humaines – CUS;
- Monsieur A [REDACTED]
- Madame B [REDACTED]
- Monsieur C [REDACTED]

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les personnes ci-haut mentionnées et leur expliquons le but de notre intervention. Nous recueillons les versions des parties concernant le risque élevé de blessures et/ou de développement de troubles musculosquelettiques lors de la manutention, soit à l'embarquement et au d'embarquement, des ensembles servant au transport des nouveau-nés, utilisés lors du transfert néonatal par ambulance. Nous discutons également des problématiques associées à ce type de transport, particulièrement lors de l'embarquement et du débarquement du système dans les véhicules ambulanciers, puis des responsabilités de chacun des employeurs.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

Description des observations et informations recueillies**1. Mise en contexte**

Une rencontre a eu lieu le 12 avril dernier au CHUSJ. À la demande de Mme Gravel, la présente rencontre a été planifiée dans le but de rencontrer la direction et les responsables ou représentants du département de la santé et de la sécurité du travail (SST) du CHUSJ en vue de discuter de son implication en tant qu'employeur.

Nous rappelons aux personnes présentes que la rencontre du 12 avril dernier faisait suite à une première intervention effectuée le 13 mars 2019 (voir le rapport n° RAP1258768) dans les locaux de la Corporation d'Urgences-Santé (CUS) en présence des représentants de l'employeur et ceux des travailleurs. Cette rencontre avait pour objet le traitement d'une demande d'intervention déposée par une travailleuse [REDACTED] au sujet du risque élevé de blessures et/ou de développement de troubles musculosquelettiques lors de la manutention, soit à l'embarquement et au débarquement dans le véhicule ambulancier, d'incubateurs de nouveau-nés au moment du transfert néonatal entre des établissements hospitaliers.

Ce risque élevé est dû au poids excessif de l'incubateur, ses appareils et accessoires médicaux ainsi que la civière adaptée qui lui sert de support. Ce poids est d'environ 450 à 470 lb (environ 204 à 213 kg). En effet, les travailleurs doivent les soulever au moment de l'embarquement et du débarquement dans les véhicules ambulancier. Pour ce faire, ils déposent le devant de la civière sur le bord du véhicule. Les paramédics se placent côte à côte à l'extrémité de la civière. Le paramédic de droite doit actionner le bouton à action maintenue, permettant de contrôler le système hydraulique de levée de la civière. Les deux paramédics soulèvent à ce moment la civière et les autres équipements pour la garder sur un plan horizontal afin de pouvoir pousser la civière dans le véhicule. Au moment de la sortie, ils refont les mêmes étapes à l'inverse. Toutefois, lorsque les roues en tête de la civière quittent le plancher du véhicule, un coup est donné et les paramédics doivent alors s'assurer de bien maintenir la civière. À ces contraintes, s'ajoute le manque de prise pour les mains, car ces civières ne sont pas conçues pour être opérées à deux travailleurs sur une même extrémité et le facteur humain (grandeur, force différente...). Par ailleurs, aucun document formel ne relate de méthode de travail sécuritaire à ce sujet.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

De plus, ces transports sont à effectuer en urgence. Les travailleurs ne peuvent donc se permettre de réfléchir à la manière de s'y prendre et tester des façons de faire au moment de réaliser le transport.

L'implication du CHUSJ dans ce dossier d'intervention est dictée par le fait que les équipements utilisés lors de ce transport, à savoir, l'ensemble « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support », sont fournis aux équipes de paramédics d'Urgences-Santé par l'hôpital spécialisé, qui en est le propriétaire. De plus, c'est l'équipe du transport néonatal du CHUSJ qui définit et compose les équipements et les accessoires de l'ensemble en question.

Cette rencontre vise donc à :

- Déterminer les responsabilités de chaque partie ou employeur, Urgences-Santé et le CHUSJ, concernant le transport néonatal.
- S'assurer que des mesures de prévention soient ou seront mises en place pour permettre une manutention sécuritaire de l'ensemble utilisé dans le transport néonatal.

2. Autres informations recueillies

➤ Lors de la rencontre, Mme Gravel nous présente et commente les démarches du CHUSJ et ses collaborations avec les représentants d'Urgences-Santé en ce qui concerne le transport néonatal de 2014 à ce jour. Voici ci-après un résumé des principaux éléments présentés :

- Tel que mentionné lors de la précédente rencontre, les représentants du CHUSJ nous informent avoir travaillé, en 2014-2015, avec des représentants d'Urgences-Santé, afin de diminuer au maximum le poids de l'ensemble du transport néonatal. Ils citent notamment l'achat d'un incubateur et d'un ventilateur plus légers, d'une civière compatible avec le système d'embarquement mécanisé de civières « Power load » et le changement des bonbonnes de gaz en aluminium plutôt qu'en acier.
- Contrairement à ce qui a été mentionné lors de la rencontre du 12 avril dernier, Mme Gravel nous informe qu'une demande de calcul du poids des incubateurs servant au transport néonatal a été déposée en août 2017 par Urgences-Santé suite à des plaintes provenant des [REDACTED]. Selon un courriel fourni par Mme Gravel, cette demande aurait également été déposée au CUSM.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

- Les poids des 5 ensembles du transport néonatal appartenant au CHUSJ sont respectivement :
 - Ensemble nommé « Manon » : 211.5 kg;
 - Ensemble nommé « Gen 1 » : 193.5 kg;
 - Ensemble nommé « Gen 2 » : 178 kg;
 - Ensemble nommé rebours simple: 150.5 kg;
 - Ensemble nommé rebours double : 155 kg;
 - Ensemble nommé rebours prêt: 143.5 kg.

Selon elle, la différence de poids entre les 3 premiers ensembles est liée à l'ajout des appareils dont le « Tecotherm », l'humidificateur et l'injecteur de monoxyde d'azote (NO)

- Mme Gravel indique également qu'en décembre 2017, un début de collaboration entre le CHUSJ et Urgences-Santé a été initié dans le but de mettre en place un projet de véhicules spécialisés dans le transport néonatal. Selon elle, ceci découle du fait que le CHUSJ refuse, lors des transports néonataux, d'embarquer ses équipes médicales dans les nouvelles ambulances de marques « Ford » en raison de l'étroitesse de la cabine de soins de ces ambulances. D'après elle, le personnel soignant de l'équipe du transfert néonatal qui accompagne le patient doit se détacher de son siège et s'accroupir pour lui apporter les soins requis. De plus, il n'y a pas assez d'espace pour le second intervenant lors de manœuvre de réanimation.
- Mme Gravel nous mentionne à plusieurs reprises que, tout au long de sa collaboration avec les représentants d'Urgences-Santé, aucune demande formelle ne leur a été adressée par ce partenaire concernant ce qui devrait être mis en place (méthode ou équipement) pour assurer une manutention sécuritaire et sans lésion des ensembles de transport néonatal par les paramédics.
- ➔ MM. Madi et Bernier nous mentionnent être au fait du portrait lésionnel des paramédics du Québec qui touche majoritairement les dos et les épaules. Toutefois, ils indiquent être limités dans leurs démarches de réduction du poids des ensembles du transport néonatal par les avancées technologiques dans le secteur médical. Ils se questionnent sur ce que le CHUSJ peut apporter de plus à ce sujet étant donné que le transport par ambulance relève des paramédics d'Urgences-Santé, qui sont les professionnels et les spécialistes dans ce domaine. De plus, ils indiquent que les ambulances sont la propriété d'Urgences-Santé, qui doit s'assurer de les équiper de sorte que la manutention des civières lors de

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

tout transport ambulancier dont elle a la charge, incluant le transfert néonatal, soit réalisé de façon sécuritaire pour ses propres travailleurs.

- M. Campbell interpelle les représentants du CHUSJ disant que, selon lui, la situation l'appelle à collaborer. Il rappelle les mesures mises en place par le passé, puis nous informe qu'Urgences-Santé va mécaniser l'embarquement et le débarquement des civières, mais que ceci ne peut être fait dans un court délai. Il informe donc les parties présentes qu'Urgences-Santé fait face à la situation et est prêt à collaborer avec toutes les parties impliquées.
- Concernant la collaboration des deux hôpitaux spécialisés en enfance et Urgences-Santé, M. A [REDACTED] nous fait part de l'existence d'une note de service de [REDACTED] (Urgences-Santé) à cet effet qu'il nous a transmise par courriel après cette rencontre. Cette note, datée du 16 décembre 2008, indique les avantages qu'apporte la civière électrique avec système hydraulique par rapport à la civière manuelle. Il est également indiqué que lorsque les roues en tête de la civière sont appuyées sur le plancher de l'ambulance, le poids au pied de la civière serait de 233 lb (environ 106 kg), soit environ 53 % du poids total de la civière et des équipements médicaux, qui est de 444 lb (environ 202 kg).
- M. A [REDACTED] amène également à notre attention le risque au niveau de la santé psychologique des travailleurs en lien avec le niveau de stress et d'anxiété que génère ce type de transport. Il l'explique par la nature vulnérable des patients transportés par les paramédics, soit des nouveau-nés nécessitant des soins d'urgence, et les conséquences possibles d'un incident à l'embarquement ou au débarquement des ensembles du transport néonatal pouvant impliquer des dommages irréversibles sur le patient.

3. Manutention sécuritaire des charges et responsabilités des employeurs

Nous informons les parties que le poids très lourd (environ 215 kg) de l'ensemble « incubateur, appareils et accessoires médicaux et la civière-support » utilisé lors du transport néonatal, rend sa manutention manuelle très à risque et expose les travailleurs, notamment les paramédics d'Urgences-Santé, aux blessures et au développement de TMS.

À ce sujet, nous informons les parties qu'il n'existe pas au Québec de réglementation limitant le poids maximal qu'une personne a le droit de manipuler. Par contre, le Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) spécifie ce qui suit (article 166, section XX) : « Manutention : Les travailleurs préposés à la manutention de charges ou de personnes doivent être instruits de la manière d'accomplir leur travail de façon sécuritaire. Lorsque le

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

déplacement manuel de charges ou de personnes compromet la sécurité du travailleur, des appareils mécaniques doivent être mis à la disposition de celui-ci. »

Par ailleurs, la norme internationale ISO 11228-1 : « Ergonomie – Manutention manuelle – Partie 1 : Manutention verticale et manutention horizontale » fait état d'une masse de référence recommandée de 25 kg, pour une utilisation professionnelle, pour une moyenne de 85% des femmes et des hommes (70% des femmes et 95% des hommes). Considérant que la masse de référence est une masse jugée appropriée pour une population d'utilisateurs identifiés lors de l'application de la méthode d'appréciation des risques décrite dans la présente norme. À l'annexe C de cette norme, on fait également référence à des masses de référence recommandées de plus de 25 kg, soit jusqu'à 40 kg, lors de circonstances exceptionnelles. Par circonstances exceptionnelles, la norme mentionne l'exemple où les développements technologiques ou les interventions ne sont pas suffisamment avancés pour éviter les activités de manutention manuelle ou pour réduire les risques aux niveaux les plus faibles possible. Dans ces cas, il est alors indiqué qu'une attention et une importance accrues doivent être accordées à l'éducation et à la formation de la personne, aux conditions de travail qui prévalent et aux capacités de la personne.

Ainsi, étant donné le poids élevé des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support », soit environ 212 kg (environ 467 lb), il est évident que le poids de 25 kg, voir même celui de 40 kg, est largement dépassé et ce, même si l'on prend en considération la répartition du poids du système et l'appui de la tête de la civière sur le bord du véhicule ambulancier.

S'assurer que la manutention de cet ensemble est sécuritaire et ne causerait pas de lésions aux travailleurs est une responsabilité partagée, en vertu de la LSST, entre les deux employeurs, Urgences-Santé et le CHUSJ. En effet, Urgences-Santé l'est, car ce sont ses travailleurs qui manutentionnent l'ensemble du transport néonatal.

Le CHUSJ est également responsable, car il fournit l'ensemble du transport néonatal et sa manutention par les paramédics s'effectue, en partie, à même l'établissement sur lequel il a autorité. Cette responsabilité découle en premier du fait que le CHUSJ est un employeur au sens propre de la LSST, donc une entité visée par cette loi.

De plus, l'objet de l'article 51 de la LSST impose à l'employeur de voir au respect de ses obligations pour tous les travailleurs impliqués ou présents à l'établissement sur lequel il a autorité et non pas seulement les siens.

Au-delà de l'article 51, l'article 51.1 de cette même loi stipule que : « *la personne qui, sans être un employeur, utilise les services d'un travailleur aux fins de son établissement doit*

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

respecter les obligations imposées à un employeur par la présente loi ».

Par ailleurs, l'article 63 de la LSST se lit comme suit : « Nul ne peut fabriquer, fournir, vendre, louer, distribuer ou installer un produit, un procédé, un équipement, un matériel, un contaminant ou une matière dangereuse à moins que ceux-ci ne soient sécuritaires et conformes aux normes prescrites par règlement. »

Ainsi, le CHUSJ, en tant que propriétaire et fournisseur de cet équipement, doit s'assurer que ce dernier est sécuritaire et conforme aux normes prescrites par règlement. Cependant, la manutention de l'équipement (ensemble du transfert néonatal) n'est pas conforme à l'article 166 du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) puisque sa manutention manuelle (embarquement et débarquement dans le véhicule ambulancier) compromet la sécurité du travailleur.

Enfin, en tant que propriétaire et fournisseur de cet équipement, le CHUSJ doit voir à ce que la façon dont il dicte les méthodes d'utilisation tienne aussi compte du poids de l'équipement et des risques qu'il occasionne sur la santé et la sécurité des travailleurs qui le manutentionnent.

Par ailleurs, l'employeur Urgences-Santé est également responsable de s'assurer que la manutention lors de l'embarquement / débarquement des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support » dans ses propres ambulances soient réalisée d'une façon sécuritaire et sans lésion par ses propres travailleurs.

Il en va ainsi de la responsabilité partagée des deux employeurs, soit le CHUSJ et Urgences-Santé et rappelons aux parties l'importance de travailler conjointement à la mise en place d'une solution sécuritaire pour tous : usagers, patients et travailleurs.

4. Correctifs exigés aux deux employeurs

Pour nous assurer que la manutention (embarquement et débarquement des véhicules ambulanciers) des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support », appartenant au CHUSJ, par les travailleurs d'Urgences-Santé, est sécuritaire et ne causerait pas de lésions à ces derniers, une dérogation est déjà émise à Urgences-Santé dans le but de se conformer à l'article 166 du RSST. **Voir dérogation n°1** (voir RAP1262128)

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

Une dérogation est également émise au CHUSJ en vertu de l'article 51.3 de la LSST pour qu'il s'assure que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées lors de la manutention (embarquement et débarquement dans les véhicules ambulanciers), des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support » soient sécuritaires. **Voir dérogation n° 3.**

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

Nous informons les employeurs qu'ils doivent 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.

Ils doivent notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant le déplacement (embarquement et débarquement dans les véhicules ambulanciers) des ensembles « incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support ».

6. Mécanismes et références disponibles :

Nous rappelons aux parties qu'ils peuvent 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.

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 pour chaque employeur.

Nous rappelons aux employeurs qu'ils doivent 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.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

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

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Julie Martel

Inspectrice

Tél. : [REDACTED]

Fax : 514-906-3420

Courriel : julie.martel@cnesst.gouv.qc.ca

Mourad Agguini

Inspecteur

Tél. : [REDACTED]

Fax : 514-906-3420

Courriel : mourad.agguini@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

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
Corporation d'Urgences-Santé	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 166 APPAREILS MÉCANIQUES: Des appareils mécaniques adéquats ne sont pas mis à la disposition des travailleurs lors de l'embarquement et du débarquement des ensembles " incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support " servant au transport néo-natal, puisque ces charges compromettent la sécurité du travailleur lors de leur déplacement manuel. - Observé le : 2019-04-25 (RAP1262128) - Délai expire le 2019-06-24	2019-06-24	-

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285798	14 mai 2019	RAP1263794

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	
Ctr hosp universitaire Ste-Justine			
pour Ctr hosp universitaire Ste-Justine			
N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
3	LSST / 51(3) EMBARQUEMENT ET DÉBARQUEMENT: Lors de l'embarquement et du débarquement dans les véhicules ambulanciers de ces ensembles servant au transport néonatal qu'il fournit (à savoir "incubateur, appareils et accessoires médicaux nécessaires pour les soins à prodiguer et la civière-support"), l'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent atteinte à la santé du travailleur, en ce que la méthode utilisée et l'organisation du travail présente des risques de blessures, en raison de la manutention de la charge et des personnes.	2019-06-29	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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
8 mai 2019 à 8:30	DPI4288837	13 mai 2019	RAP1263856

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Entreprises Desjardins & Fontaine ltée 1735, rue Lavoisier Sainte-Julie (Québec) J3E 1Y6 Représentant de l'employeur Madame Véronique Desjardins, Vice-présidente	Numéro : [REDACTED] Entreprises Desjardins & Fontaine ltée 1735, rue Lavoisier Sainte-Julie (Québec) J3E 1Y6

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Catherine Godin-Routhier	30520	Longueuil

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

Madame Véronique Desjardins, vice-présidente

Madame^A [REDACTED]

Monsieur^B [REDACTED]

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288837	13 mai 2019	RAP1263856

Présentation du lieu de travail

L'entreprise œuvre dans le secteur d'activité (18) fabrication de machines, et se spécialise dans la conception et la fabrication, d'accessoire pour machinerie lourde. Elle emploie environ 45 travailleurs non syndiqués répartis sur un quart de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les répondants et leur explique le but de mon intervention. Je recueille notamment des informations générales sur l'entreprise et la gestion des risques associés à la santé psychologique. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif et nous convenons des délais afin d'apporter les correctifs.

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.

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.

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
DPI4288837	13 mai 2019	RAP1263856

Permanence des correctifs

Le programme de prévention de l'employeur ne comprend les risques associés à la santé psychologique au travail. Madame Desjardins s'engage à apporter les modifications afin d'y ajouter ce volet.

L'employeur doit s'assurer de mettre à jour ses moyens de contrôle dans son programme de prévention afin de maintenir les correctifs à apporter en permanence. Des vérifications seront effectuées lors d'une prochaine intervention.

Mécanismes et références disponibles

Les ressources suivantes sont disponibles afin de vous soutenir dans vos actions de prévention en santé et sécurité au travail :

- la Commission de la santé et sécurité au travail CNESST (1-800-668-4612 ou www.cnesst.gouv.qc.ca);
- le centre de documentation de la CNESST (1-888-873-3160 ou www.centredoc.csst.qc.ca);
- la mutuelle de prévention;
- Les associations sectorielles paritaires.

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.

Catherine Godin-Routhier, inspectrice

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

25 boulevard de Lafayette, Longueuil, QC, J4K 5B7

Tél. : (450) 442-6200, poste [REDACTED]

catherine.godin-routhier@cnesst.gouv.qc.ca

**AVIS DE
CORRECTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288837	13 mai 2019	RAP1263856

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

Entreprises Desjardins & Fontaine Itée

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, [REDACTED] responsables au sein de l'entreprise 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, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2019-07-07	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de Longueuil
25, boulevard La Fayette
Longueuil (Québec) J4K 5B7
Télec. : 450 442-6090

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
16 mai 2019 à 10:30	DPI4289187	23 mai 2019	RAP1264512

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Le Groupe M2 Restaurant Concierge inc. 2806, rue de Rochebaron, bureau 2806 Saint-Lazare (Québec) J7T 3K7 Représentant de l'employeur Monsieur Peter Michel, Président	Numéro : Tim Hortons 3068, boulevard Saint-Charles Kirkland (Québec) H9H 3B7

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Sophie Marsolais	56782	Montréal - 3
Aussi présents : Jacques St-Amour	85458	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 des travailleurs.

Personnes rencontrées

M. Peter J. Michel, président

Mme^A

Personne contactée

Travailleur X

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Tim Hortons œuvre dans le secteur d'activité (21) – Autres services commerciaux

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289187	23 mai 2019	RAP1264512

et personnels et se spécialise dans la restauration. Elle emploie environ 20-25 travailleurs non syndiqués sur des quarts de travail variés.

En ce qui concerne l'organisation en santé et sécurité du travail en santé psychologique, il y a une formation en ligne à l'embauche qui fait mention de la prévention du harcèlement en milieu de travail.

Déroulement de l'intervention

Cette intervention fait suite à la demande d'un travailleur pour *harcèlement*. Une conversation téléphonique a eu lieu avec le travailleur ayant fait la demande [REDACTÉ] afin d'obtenir sa version des faits et pour lui expliquer le rôle de l'inspecteur.

Nous rencontrons M. Michel et Mme A [REDACTÉ] et nous leur expliquons le but de notre intervention et le rôle de l'inspecteur. Nous recueillons des informations générales sur l'organisation et nous recueillons des informations en lien avec la santé psychologique au travail.

Description des observations et informations recueillies

Les personnes rencontrées 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 :

Dans le présent dossier, le rôle de l'inspecteur de la CNESST consiste à évaluer la mise en application dans le milieu de travail de moyens visant à identifier, contrôler et éliminer les risques reliés aux conflits et au harcèlement psychologique pouvant affecter la santé des travailleurs. L'inspecteur 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, mais vérifie que l'employeur possède et applique des moyens afin d'éliminer les risques à la santé des travailleurs.

Le rôle de l'inspecteur a été expliqué aux représentantes de l'employeur et des travailleurs. Pour les besoins de ce rapport, le travailleur dont la demande est à l'origine du présent dossier sera identifié Travailleur X. Pour des raisons de confidentialité, certains éléments de nature sensible ne sont pas détaillés dans ce rapport.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289187	23 mai 2019	RAP1264512

Obligations de l'employeur

Afin de répondre à ses obligations en regard de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, l'employeur doit, notamment, mettre en place des moyens d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique qui soient efficaces et fonctionnels.

M. Michel nous informe qu'il va vérifier avec le franchiseur afin de savoir s'il y a une politique existante en matière de harcèlement psychologique au travail ou un mécanisme écrit visant à gérer les conflits. **La dérogation No 1 est émise pour la transmission du document.**

Dans le présent dossier, M. Michel nous informe avoir recueilli verbalement les informations par rapport à la situation dénoncée par le travailleur et avoir analysé (enquête) les éléments rapportés par ce travailleur.

Nous informons l'employeur que le fait d'avoir une politique visant à contrer le harcèlement peut aider l'employeur à identifier, contrôler et éliminer les risques à la santé reliés au harcèlement psychologique.

Secouriste en milieu de travail

M. Michel ne sait pas s'il y a des secouristes en milieu de travail dans le restaurant. [REDACTED]

Nous informons l'employeur que la présence d'un secouriste avec carte valide est obligatoire en tout temps pendant les heures d'ouverture du restaurant. **Il est convenu que M. Michel nous fera un retour à cet effet lors du prochain suivi.**

Mécanismes et références disponibles :

Les documents suivants sont transmis à M. Michel :

- Liste des organismes pour la formation de secouriste en milieu de travail
- Guide « Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail » élaboré par la Commission des normes du travail.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289187	23 mai 2019	RAP1264512

Conclusion

Considérant l'obligation de l'employeur citée plus haut, celui-ci doit non seulement prévenir et traiter le harcèlement psychologique dans le milieu de travail, mais il doit également identifier, contrôler et éliminer les comportements inappropriés et nuisibles qui créent un climat de travail néfaste et créent un risque à la santé des travailleurs.

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est émise pour la transmission du document. Cette dérogation 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 des délais de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Sophie Marsolais

Inspectrice

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

Téléphone : [REDACTED]

Courriel : sophie.marsolais@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289187	23 mai 2019	RAP1264512

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
Le Groupe M2 Restaurant Concierge inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les moyens et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé des travailleurs en ce qu'il n'a pas de moyen formel (ex. politique) en matière de harcèlement psychologique pour prendre en charge les situations de harcèlement et de conflit qui pourraient survenir dans le milieu de travail. Cela expose les travailleurs à un risque pour leur santé psychologique.	2019-06-15	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de
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
16 mai 2019 à 13:30	DPI4285843	30 mai 2019	RAP1264539

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Commission scolaire de la Capitale 1900, rue Côté Québec (Québec) G1N 3Y5 Représentant de l'employeur Monsieur Mathieu Verville, Coordonnateur	Numéro : [REDACTED] École rég. Quatre-Saisons/CFER (B058) 215, rue des Peupliers Ouest, 1 étage Québec (Québec) G1L 1H8

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

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 17 avril 2019 pour effectuer le suivi du dossier concernant les risques à la santé psychologique (RAP1261083).

Personnes rencontrées

Madame A [REDACTED]
Monsieur B [REDACTED]
Madame C [REDACTED]
Madame D [REDACTED]
Madame E [REDACTED]

Madame Mélanie Boisselle, Adjointe à la direction des services des ressources humaines
Monsieur Mathieu Verville, Coordonnateur services des ressources humaines-secteur santé au travail

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 mai 2019	RAP1264539

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et nous discutons du dossier spécifique concernant la santé psychologique et des mesures prises depuis la précédente intervention. Par la suite, nous échangeons sur les attentes en lien avec le présent dossier.

Lors de l'intervention, Madame Daisy Gauthier, inspectrice experte en santé psychologique et violence au travail de la CNESST, m'accompagne.

Description des observations et des informations recueillies

Avant l'intervention d'aujourd'hui, le représentant de l'employeur, Monsieur Mathieu Verville m'a fait parvenir, ainsi qu'aux représentants syndicaux, par courrier électronique, le document suivant :

Le Guide d'application de la *Politique visant à favoriser un milieu de travail, sain, à prévenir et contrer le harcèlement et la violence* à l'école régionale des Quatre-Saisons.

Dans le guide d'application, les éléments suivants sont maintenant présents :

- Des exemples de comportements prohibés, d'exercice abusif ou déraisonnable du droit de gérance, etc.;
- Des critères établis visant à évaluer la recevabilité de la plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique;
- Des mécanismes d'intervention lors d'un signalement et de résolution de conflits;
- La définition des rôles et les responsabilités de l'ensemble des intervenants;
- Une procédure d'enquête claire et détaillée.

Lors de l'intervention, avec les parties, les éléments susmentionnés sont discutés et clarifiés dont :

- Il est rappelé que l'intention de la ou des personne(s) mise(s) en cause ne doit pas être prise en compte pour pouvoir appliquer la politique;
- À la section de la recevabilité des plaintes (section 9.5), l'employeur a établi des critères afin de départager les mécanismes d'intervention à appliquer. L'employeur est informé de se limiter à indiquer que la conduite doit correspondre à la définition de harcèlement,

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 mai 2019	RAP1264539

conflit, etc. afin d'éviter toute interprétation, il est préférable de ne pas utiliser de qualificatif tel que suffisamment grave;

- Il est mentionné l'importance que le personnel de direction soit dûment formé pour être en mesure de remplir leurs rôles et responsabilités de la section 7.2. Par exemple, ils doivent être en mesure de comprendre et d'expliquer les facteurs de risques de conflits (c'est quoi ? si présence de tel facteur, il faut mettre telle mesure) et la mise en place des solutions afin de les prévenir;
- Il est discuté du rôle que devrait jouer le représentant des travailleurs qui est, entre autres, de bien connaître les moyens mis en place par l'employeur pour prévenir et traiter les situations de violence, de conflits, de harcèlement, ainsi que les mécanismes de recours et de traitement des plaintes. Il doit accompagner le travailleur dans le signalement des situations problématiques, le soutenir dans l'exercice des recours possibles et à utiliser et favoriser la conciliation entre les parties et la recherche de solutions;
- Il est expliqué aux parties, que lorsqu'une plainte en harcèlement est recevable, il est de la responsabilité de l'employeur de faire cesser le(s) comportement(s) inapproprié(s) dans les meilleurs délais. À cet effet, une mesure transitoire permet de protéger autant la personne plaignante que la personne mise en cause. Toutefois, une mesure transitoire ne doit pas être perçue comme une reconnaissance de culpabilité. La procédure doit être bien expliquée aux parties pour éviter tout malentendu. Quelle que soit la mesure transitoire retenue, il est important de tout faire pour maintenir la réputation des personnes. Advenant, qu'aucune mesure transitoire n'est possible, il faut minimalement que vous mettiez en place un mécanisme de vigie pour vous assurer que la personne plaignante ne subit pas de représailles à la suite du dépôt de sa plainte et que le climat de travail est sain pour toutes les personnes impliquées.

Suivi de la problématique soulevée

L'employeur nous explique sommairement la poursuite des démarches amorcées qui sont :

- Continuation des démarches qui sont entreprises avec Monsieur F [REDACTED] médiateur accrédité et psychologue organisationnel (démarche de médiation);
- Lettre d'engagement d'enquêtes (une copie nous a été transmise);
- Entente de service avec G [REDACTED] avocate spécialisée en traitement de situations associées au harcèlement psychologique en milieu de travail;
- Suspension temporaire du comité climat;

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 mai 2019	RAP1264539

- Début de l'identification des risques psychosociaux par Monsieur Verville;
- En référence à la dérogation 2 du rapport d'intervention (RAP1261083) une session d'information est planifiée, le 3 juin 2019, pour présenter le guide d'application de la *Politique visant à favoriser un milieu de travail sain, prévenir et contrer le harcèlement et la violence* à l'école régionale des Quatre-saisons. Monsieur Verville confirme qu'il assistera à cette rencontre et en profitera pour se présenter comme étant le responsable.

Les parties confirment que la situation de climat malsain perdure au sein de l'école Quatre-Saisons malgré la poursuite des démarches de l'employeur.

À cet effet, il est demandé à l'employeur de mettre en place des mesures à court terme visant à prévenir et contrôler les risques en lien avec le climat malsain et d'en informer les travailleurs (**Dérogation 4**).

De plus, il est demandé d'identifier les risques psychosociaux afin de déployer des mesures de prévention et de contrôle visant à améliorer le climat social (**Dérogation 3**).

Conclusion

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

2 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.

Je demeure disponible pour toutes informations supplémentaires.

Kareen Robertson
Inspectrice

Service de la prévention inspection

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

425, rue du Pont, case postale 4900, succursale Terminus

Québec (Québec)

G1K 7S6

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

RAPPORT D'INTERVENTION

(418) 266-4000 poste [REDACTED]
Kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 mai 2019	RAP1264539

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 mai 2019	RAP1264539

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
Commission scolaire de la Capitale	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) PROCÉDURE SPÉCIFIQUE (risques psychologiques) L'employeur doit prendre les mesure nécessaire pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. Il doit s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. Il n'y a pas de procédures spécifiques (modalités de fonctionnement)d'application de la politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement et la violence (écoles quatre-saisons) - Observé le : 2019-04-17 (RAP1261083) - Délai expire le 2019-05-07	-	Effectuée
2	LSST / 51(9) INFORMATION DES TRAVAILLEURS HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE (école quatre-saisons) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des moyens de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique. - Observé le : 2019-04-17 (RAP1261083) - Délai expire le 2019-05-27	2019-05-27	-
3	LSST / 51(5) ANALYSE DE RISQUE L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques de santé psychologiques liés à un climat de travail malsain. L'employeur doit effectuer une analyse de ce risque spécifique à l'école Quatre-saisons	2019-09-03	Non commencée

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

**AVIS DE
CORRECTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285843	30 mai 2019	RAP1264539

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
Commission scolaire de la Capitale	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(5) MESURES COURT TERMES L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à contrôler les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques spécifiques à la santé psychologique. L'employeur doit mettre en place des mesures à court terme permettant de contrôler les risques en lien au climat malsain pour l'école Quatres-saisons	2019-06-07	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

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 mai 2019 à 10:00	DPI4288751	17 mai 2019	RAP1264609

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean 1109, rue Bégin Chicoutimi (Québec) G7H 4P1 Représentant de l'employeur Madame Doris Pelletier	Numéro : [REDACTED] Résidence Bergeron 666, avenue Bergeron Roberval (Québec) G8H 3L6

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Carolyn Savard	79018	Saguenay-Lac-Saint-Jean

Observations

Objet de l'intervention

Documenter les circonstances des accidents de travail survenus à Mmes A [REDACTED] et B [REDACTED] les 14 mars et 19 avril 2019.

Personnes rencontrées

M. Jean-Charles Foucault, chef de service en invalidité/sst;

Mme Audrey Maltais, chef de service de la résidence Bergeron;

Mme Hélène Boivin, directrice des programmes DP-DJ-TSD;

Mme A [REDACTED]

Mme B [REDACTED]

Mme C [REDACTED] syndicat CSN, secteur Roberval;

Mme D [REDACTED] CSN;

Mme Nathalie Clavette, directrice adjointe du programme DI-DP-TSA, résidentiel, intégration sociale;

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288751	17 mai 2019	RAP1264609

Mme Jennifer Villeneuve, conseillère aux relations de travail;

M. E [REDACTED] l'alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS).

Présentation du lieu de travail

L'établissement situé sur la rue Bergeron est une résidence à assistance continue (RAC) pour des clients qui séjournent de 18 à 24 mois ayant des problèmes graves de comportement (TGC), de la déficience intellectuelle et de l'autisme. Elle œuvre dans le secteur d'activité (030) – services médicaux et sociaux.

Elle emploie environ dix travailleurs syndiqués répartis sur plusieurs quarts de travail. Il y a actuellement [REDACTED] clients. Le jour, l'on compte quatre travailleurs, de soir trois travailleurs et de nuit deux travailleurs qui sont attitrés aux soins des clients. Un agent de sécurité est ajouté de façon qu'il y ait toujours au minimum trois personnes en permanence avec les clients.

[REDACTED] un nouveau client est assigné à la résidence. Monsieur X, [REDACTED] il présente plusieurs problématiques de santé mentale et est qualifié ayant des troubles graves de comportement. Effectivement, plusieurs événements de violence physique et psychologique de la part du client ont mené les travailleurs à des arrêts de travail et des transferts de personnel.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et j'explique que le but de l'intervention est de s'assurer qu'aucun autre accident semblable ne survienne. J'effectue la collecte des informations spécifiques aux accidents.

Je recueille également des informations générales sur l'établissement et je discute avec les travailleuses sur place. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et des informations recueillies

Description de l'accident du 14 mars et chronologie

La travailleuse explique que depuis quelque temps, M. X tient souvent une proximité physique

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288751	17 mai 2019	RAP1264609

avec la travailleuse par exemple touche les parties génitales, serre les bras. Le 14 mars, il s'assoit près de la travailleuse et lui agrippe le poignet avec ses mains et il serre fort. La travailleuse demande trois fois d'arrêter et tente de se soustraire à M. X alors qu'il l'attire vers lui. Elle réussit à mettre une distance d'un bras, mais il n'accepte pas qu'on le repousse et va frapper sur sa porte de chambre en continu. Un collègue l'invite à se rendre dans la salle d'apaisement, mais il agrippe au passage la travailleuse. Elle réussit à se libérer et elle va chercher sa médication. Lors de son retour près de lui, il l'agrippe au cou et au col de son chandail, il empoigne ses cheveux au niveau du cuir chevelu et l'entraîne vers lui en s'asseyant sur la chaise berçante. Son collègue a réussi à la dégager. [REDACTED]

Description de l'accident du 19 avril et chronologie

« Le client s'est levé tôt et ne parlait pas. Il s'est assis à la table et a pris ses médicaments. Comme il était de mauvaise humeur et qu'il y avait un autre client près de lui, j'ai apporté sa rôtie sur la table à côté. Il n'a pas mangé et a poussé son déjeuner au sol. Monsieur X s'est alors tourné vers [REDACTED] et l'a agressée par les cheveux. Elle a réussi à se rendre dans l'aire protégée de la cuisine. Quand M. X a constaté cela, il s'est retourné vers l'autre client et a commencé à l'étrangler. Je suis sortie de l'aire protégée pour aider l'autre client, mais il m'a aussi agressé physiquement. Les deux autres travailleuses étaient restées dans l'aire protégée, car elles avaient peur. » [REDACTED]

Autres informations sur les accidents :

Je demande à l'employeur divers documents :

- Analyse sécuritaire des tâches et plan d'action complété en novembre 2018 à la suite de plusieurs événements. **Complété;**
- Politique contre la violence;
- Registre de formation des intervenants et les rappels. **Complété;**
- Rôles et responsabilités de l'équipe d'intervention ainsi que de l'agent de sécurité;
- Formation des membres de l'équipe d'intervention et de l'agent d'intervention;
- Procédures d'intervention sécuritaires auprès des clients;
- Procédure d'entretien et de fonctionnement du bouton panique;

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288751	17 mai 2019	RAP1264609

- Enquête et analyse des deux accidents. **Reçues en partie;**
- Horaires de travail. **Complété;**
- Rappel de la directive d'obtenir des informations à jour lors des changements de quart de travail. **Complété;**
- Rapport des aménagements préventifs pour Monsieur X. **Complété;**
- Notes personnelles de A **Complété.**

Finalement, tout document en lien avec la problématique de la violence et des accidents de travail survenus avec M. X. À la réception des documents, je prendrai connaissance de ceux-ci et j'évaluerai l'ensemble du dossier. Je pourrai ensuite déterminer si je suis en accord avec les causes des accidents et des mesures de prévention prises à ce jour.

Toutefois, il ressort des événements du 19 avril 2019 que les travailleurs n'appliquent pas la procédure d'intervention d'urgence correctement. Les rôles ne sont pas définis en début de quart de travail. Il n'y a pas de cohésion entre les membres de l'équipe. Je demande à l'employeur de former les travailleurs sur la procédure d'intervention d'urgence. La formation devra être théorique et pratique. **Une dérogation est émise.**

Le fait que les travailleurs n'appliquent pas la procédure d'urgence démontre que l'employeur n'a pas de moyens de contrôle pour s'assurer que ses directives, notamment la procédure d'urgence, soient suivies. **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 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
DPI4288751	17 mai 2019	RAP1264609

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.



Carolyne 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] 1 800 668-6820

Cellulaire : [REDACTED]

Télécopieur : 418 679-7329

Courriel : carolyne.savard@cnesst.gouv.qc.ca

cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4288751	17 mai 2019	RAP1264609

Dérogations

Le délai de l'avis de correction expire à la date indiquée à 23:59 heures.

Vous êtes obligé d'apporter dans le délai prescrit des corrections aux dérogations suivantes :

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs de la résidence Bergeron n'appliquent pas la procédure d'intervention d'urgence auprès de Monsieur X, ce qui peut occasionner des risques d'agression.	2019-06-09	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne l'application de la procédure d'intervention d'urgence, d'où un risque de lésion pour les travailleurs.	2019-06-09	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre	cnesst.gouv.qc.ca/sst
Direction régionale du Saguenay- Lac-Saint-Jean Place-du-Fjord 901, boulevard Talbot Case postale 5400 Chicoutimi (Québec) G7H 6P8 Télec. : 418 696-9957	Direction régionale du Saguenay- Lac-Saint-Jean Complexe du parc, 6e étage 1209, boul. du Sacré-Coeur C. P. 47, succ. Bureau-chef Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8 Télec. : 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
29 mai 2019 à 10:15	DPI4289935	30 mai 2019	RAP1266279

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Municipalité de Saint-Rémi-de-Tingwick 1461, rue Principale Saint-Rémi-de-Tingwick (Québec) J0A 1K0 Représentant de l'employeur Madame Chantal Cantin, Directrice générale	Numéro : Municipalité de Saint-Rémi-de-Tingwick 1461, rue Principale Saint-Rémi-de-Tingwick (Québec) J0A 1K0

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

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes rencontrées

Monsieur Marco Couture, conseiller municipal et promaire en mai et juin 2019

Monsieur Sébastien Ducharme, inspecteur en voirie

Madame Julie St-Laurent, directrice générale et secrétaire trésorière par interim

Présentation du lieu de travail

La *Municipalité de St-Rémi-de-Tingwick* œuvre dans le secteur d'activité (011) Administration publique. Elle emploie 2 travailleurs à l'administration et 1 à 2 travailleurs sur le terrain. Les travailleurs sont non-syndiqués et sont répartis de jour pour l'administration et sur tous les quarts de travail pour ceux sur le terrain, compte tenu des appels d'urgence et autres travaux

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289935	30 mai 2019	RAP1266279

spéciaux.

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.

Le travailleur affirme qu'un programme de prévention est en place et je constate que le

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise. Nous discutons du mécanisme de gestion des risques à la santé psychologique. Je discute avec l'employeur de l'application de la politique. Je discute avec certains travailleurs sur place. Nous discutons des mesures de prévention en place en lien avec le travail seul. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès de l'employeur.

Description des observations et informations recueillies

Des informations de nature sensible sont volontairement omises du présent rapport.

Politique de prévention du harcèlement, de l'incivilité et de la violence au travail :

L'employeur me présente le document (ci-après nommé « la politique ») et me confirme que le document déjà en mains et pris sur le site internet de la municipalité correspond à la politique en vigueur. Cette dernière est datée de janvier 2019.

La politique comprend l'engagement de la direction, une définition claire des termes, son champ d'application, l'évaluation de la recevabilité de la plainte, une procédure informelle de règlement des conflits, une procédure d'enquête détaillée, une prise de décision et l'application

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289935	30 mai 2019	RAP1266279

de mesures correctives, la définition des rôles et responsabilités des intervenants et la diffusion de la politique.

Les éléments suivants sont notamment manquants à la politique et il est recommandé à l'employeur d'ajouter ces derniers afin d'assurer l'efficacité de cette dernière. Les éléments sont les suivants :

- Délai pour les étapes importantes (recevabilité, enquête)
- Formation des gestionnaires

Par ailleurs, nonobstant le court délai de 30 jours accordé afin de déposer une plainte contre incivilité et violence au travail, traités séparément du harcèlement à la politique, je rappelle à l'employeur qu'il doit néanmoins assurer la gestion des situations à risque pour la santé psychologique si présents dans le milieu de travail.

Endroit de dépôt de la plainte en cas de situation de conflit d'intérêt :

Tel qu'indiqué à la politique, l'employeur explique que la direction générale est responsable de l'application de la présente politique et que cette personne reçoit les plaintes, excepté si la direction s'avère elle-même la personne mise en cause dans la plainte. Le cas échéant, la politique prévoit que la plainte est directement déposée auprès du maire.

Les parties mentionnent n'avoir ni reçu ni traité de plainte en lien avec la politique à ce jour.

Madame St-Laurent affirme qu'advenant une telle situation, qu'elle inviterait les parties au processus de résolution des conflits prévus à la politique mais confierait l'enquête à une firme spécialisée advenant l'échec du processus informel. Monsieur Couture affirme que la MRC d'Athabaska pourrait les soutenir à trouver une ressource.

Je constate que le processus externe est plutôt mentionné à la politique comme alternative mais on ne précise pas que ce mécanisme externe peut doit par ailleurs être utilisé lorsque d'autres facteurs consistent un conflit d'intérêt ou apparence de conflit dans l'application de la politique en place, ce qui peut dissuader un travailleur de faire appel à la politique en cas de conflit ou d'apparence de conflit.

La politique doit offrir toutes les garanties d'impartialité en cas de conflit d'intérêt ou d'apparence de conflit entre les personnes impliquées dans l'application de la politique, dû à liens hiérarchiques ou autres (responsable de l'application, plaignant, mise en cause, autre).

Une dérogation est émise.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289935	30 mai 2019	RAP1266279

(dérogation #1)

Information des travailleurs :

Le travailleur affirme connaître la politique et en avoir reçu une copie. L'employeur devra présenter aux travailleurs les correctifs apportés à la politique. Un moyen de démontrer l'information des travailleurs est un registre signé et daté par ces derniers.

Une dérogation est émise.

(dérogation #2)

Application de la politique :

- Un suivi de cet élément sera effectué au suivi des correctifs.

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.

L'employeur doit ajouter à son programme de prévention les correctifs effectués dans le cadre du présent mandat, le cas échéant.

Une dérogation est émise.

(dérogation #3)

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.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289935	30 mai 2019	RAP1266279

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

Téléphone : 800 668-6210 poste [REDACTED]

Télécopieur : 819 372-3264

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289935	30 mai 2019	RAP1266279

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-Rémi-de-Tingwick	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) Mécanisme externe : 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 politique ne précise pas que le mécanisme externe doit être utilisé lorsque d'autres facteurs constituent un conflit d'intérêt ou apparence de conflit dans l'application de la politique ce qui peut dissuader un travailleur de faire appel à la politique. 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 en l'absence d'un processus fiable identifiant tous les facteurs de risque à la santé psychologique devant être identifiés lors de l'enquête et devant être corrigés et contrôlés	2019-06-28	Non commencée
2	LSST / 51(9) Information des travailleurs: L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur le mécanisme de traitement externe des plaintes en cas de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêt, ce qui constitue un risque à la santé psychologique en cas de risque non-corrigé en cas de plainte non-déposée.	2019-08-11	Non commencée
3	RPP / 4 Permanence des correctifs via le programme de prévention L'établissement fait partie d'un groupe prioritaire. L'employeur doit mettre à jour son programme de prévention en incluant les correctifs effectués dans le cadre du présent mandat, afin d'assurer la permanence des correctifs.	2019-08-11	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RPP	Règlement sur le programme de prévention (R.R.Q., S-2.1, r.10)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale de la Mauricie et du
Centre-du-Québec
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
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
28 mai 2019 à 11:00	DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Commission scolaire Crie 203, rue Main Mistissini (Québec) G0W 1C0 Représentant de l'employeur Madame Natalie Petawabano, Directrice ressources humaines	Numéro : [REDACTED] Voyageur Memorial High School - SAES 232, boulevard Mistassini Mistissini (Québec) G0W 1C0

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

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 10 avril pour vérifier les correctifs mis en place (voir le rapport RAP1260614).

Personnes rencontrées

Mme Darlene Wapachee, coordonnatrice des ressources humaines;

Mme Betty-Ann Forward, directrice par intérim;

M. A [REDACTED]

M. B [REDACTED]

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. 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
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

Description des observations et des informations recueillies

Mme Wapachee me confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1260614). L'on me confirme qu'une copie de l'avis de corrections a été transmise aux travailleurs afin d'assurer leur information.

Dérogation 1 :

Procédure d'urgence : une fois le risque identifié, l'employeur doit déterminer la procédure si la violence survient. L'employeur me soumet une directive concernant l'utilisation de l'interphone. Il détermine que l'interphone est l'outil utilisé pour communiquer en cas d'urgence en santé et sécurité. Toutefois, la procédure indique qu'il peut ne pas avoir de réponse. Le travailleur doit demander de l'aide d'un enseignant voisin ou d'un cadre. Je considère que l'employeur ne m'a pas démontré que sa procédure d'urgence est efficace et protège la sécurité du travailleur. Lors d'une agression envers le travailleur par un ou plusieurs étudiants, celui-ci ne peut pas toujours être en moyen d'obtenir du secours des agents de sécurité. En conséquence, j'ajoute un deuxième délai pour effectuer les corrections. **Un délai additionnel est accordé.**

L'employeur m'a soumis des documents en lien avec la violence, mais issus du plan général d'urgence. Celui-ci donne les directives quant à des événements touchant la majorité des élèves et des situations graves par exemple l'arrivée d'un élève avec une arme. La procédure soumise par l'employeur « VMS Intercom Use instructions » fait aussi un lien avec le plan d'urgence.

Après avoir pris connaissance des documents, je constate que les documents du plan général d'urgence font référence au plan général d'évacuation. Aux fins de notre dossier, la procédure d'urgence est incomplète. Effectivement, le moyen de communication fait partie d'une procédure d'urgence lors d'événements violents, mais la procédure doit aussi contenir la définition d'urgence, qui et comment intervenir, le bon fonctionnement des éléments de communication, la liste des divers éléments de sécurité (walkie-talkie, caméras), la formation et la mise à jour de la formation des travailleurs. Comme ma dérogation était en lien avec le moyen de communication de la procédure et que je constate qu'actuellement la procédure est incomplète, j'ajoute une nouvelle dérogation afin de compléter la procédure d'urgence. **Une dérogation est émise.**

Dérogation 2 :

Actuellement, l'école dispose d'un programme intitulé « Internet Student Monitorig (ISM) ». Il s'agit d'un programme informatique qui permet d'effectuer un suivi du dossier personnel des étudiants ainsi que les actions effectuées lors d'événements de violence. Présentement, il y a cinq personnes qui sont formées pour utiliser le logiciel. En août, lors des journées

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

pédagogiques, les enseignants seront formés sur l'utilisation du logiciel. **La dérogation est complétée.**

Dérogation 3 :

Le 17 mai dernier, les travailleurs ont reçu la formation de base "CPI training". Il s'agit d'une approche non violente pour désamorcer une crise. Un complément d'information sera transmis aux enseignants à l'automne. **La dérogation est complétée.**

Dérogation 4 :

Mme Forward indique qu'elle a rencontré son équipe de sécurité afin d'effectuer un rappel sur la procédure à effectuer lors de la suspension d'un élève. Effectivement, les gardiens de sécurité doivent escorter le jeune suspendu. Ainsi, les gardiens pourront s'assurer que le jeune ne revienne pas en après-midi ou lors de la durée de sa suspension. **La dérogation est complétée.**

Analyse des documents reçus :

Des documents reçus, il ressort quelques problématiques en lien avec la santé et la sécurité du travail. Tout d'abord, la Commission scolaire crie a déterminé la « Politique relative aux écoles sécuritaires et à la lutte contre l'intimidation » et la « Politique contre le harcèlement ».

1. La politique relative aux écoles sécuritaires et à la lutte contre l'intimidation détermine :

- Que la CS a une tolérance 0 face au comportement indiscipliné, peu coopératif ou violent;
- Que chaque école doit adopter un programme de lutte à l'intimidation et à la violence;
- Qu'elle encourage l'utilisation de pratiques réparatrices de nature sociale (non punitives) pour favoriser des comportements appropriés. Ce qui signifie d'intervenir de façon à permettre à l'élève de poser des gestes positifs envers le milieu scolaire en raison d'un comportement inacceptable manifesté à son égard;
 - « ... Elles sont conçues pour permettre à l'élève de développer un sentiment de fierté par rapport à l'action positive, d'éprouver de l'empathie, et d'inspirer un sentiment d'appartenance envers sa communauté scolaire. Les conséquences de nature sociale tiennent toujours compte de l'individualité de l'élève, et de la gravité et fréquence des comportements;
- Chaque école doit déterminer un code de conduite dans lequel l'on doit encourager des mesures positives pour régler les conflits. Les conséquences doivent être équitables, uniformes et adaptées à l'âge des élèves;

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

- Il est déterminé que chaque direction d'école doit veiller à communiquer le code de conduite à l'ensemble des élèves, du personnel et des parents. Révisé annuellement avec le comité et le conseil d'école. Affiché aux élèves et appliqué uniformément;
- La politique détermine les comportements qui demandent des mesures correctives soit : l'intimidation, la possession d'arme, le vol, posséder, trafiquer ou être sous l'influence de l'alcool, drogues ou autres substances intoxicantes, agression physique, vandalisme ou tout autre comportement déterminé par chaque école;
- Lors d'un incident avec un élève, l'annexe A doit être utilisée et transmise à la direction de l'école;
- Chaque école doit produire un plan de lutte à l'intimidation et la violence et utiliser l'annexe B. Ce document est ensuite transmis aux parents et révisé annuellement.

Les divers témoignages reçus par écrit et le rapport du représentant syndical font état d'absence de directives et/ou d'application de règles quant à la gestion comportementale des classes de l'École « Voyageur Memorial high school ». En lien avec la directive de la commission scolaire, je constate que :

La direction de l'école n'a pas affirmé sa tolérance 0 face au comportement indiscipliné, peu coopératif ou violent.

Même si la politique de la commission scolaire est adoptée depuis octobre 2015, ce n'est que le 4 mars dernier, à la suite des événements de violence, qu'un programme de lutte à l'intimidation et à la violence est adopté. L'annexe B telle que mentionnée dans la politique n'a pas été utilisée, mais le plan d'action regroupe sommairement l'ensemble des sujets avec quelques délais.

L'on aborde entre autres de créer un espace sûr avec des règlements, des politiques claires avec les conséquences du non-respect de ces politiques. Pourtant, l'on m'a fourni différents documents qui donnent des réponses à ces éléments.

Tout d'abord, l'école possède un code de conduite dans lequel il est inscrit les comportements appropriés pour les élèves. Est-ce suffisant? Je ne peux me prononcer, car il s'agit ici d'un droit de gérance. Le code de conduite n'apporte pas les conséquences du non-respect de celui-ci (tel que demandé dans la politique), mais il y a d'autres outils qui le font par exemple le document « Administrative policy and procedures on suspensions and expulsions of students ». Effectivement, il est mentionné les comportements qui méritent une suspension (2.3.1), qu'elle ne doit pas être plus de 15 jours et d'au moins 5 jours pour des comportements déterminés (2.4). Il est aussi mentionné dans ce document qu'à la fin d'une suspension, l'élève doit obtenir un plan de réintégration afin de favoriser la réussite de son retour. De plus, il est mentionné toutes les modalités quant à l'expulsion d'un élève, et ce, par les commissaires et non par la direction de l'école.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

Quant à l'identification des autres comportements où des pratiques réparatrices de nature sociale devraient être appliquées, ils sont identifiés dans le billet « Communication : Violation of code of conduct ». Les comportements sont identifiés par des codes de couleur qui correspondent à une gradation et où l'on indique si l'enseignant a besoin d'envoyer l'élève au bureau du directeur ou non. Je crois que le manque de clarté dans les directives se trouve à ce niveau et sur le fait que tous les documents susmentionnés ne sont pas regroupés dans le code de conduite. Effectivement, afin de ne pas créer de frustration et de violence de la part des élèves, il est primordial d'appliquer de façon rigoureuse et impartiale les conséquences. Or, quelles sont les pratiques réparatrices de nature sociale? Il n'y a pas de détail à cet effet. Je demande donc que l'employeur identifie la démarche de pratiques réparatrices de nature sociale à appliquer lorsqu'un élève a un comportement inapproprié en lien avec le billet « Communication : Violation of code of conduct ». **Une dérogation est émise.**

De même, si le plan d'action fait état d'adopter des politiques et règlements clairs alors qu'elles sont présentes, c'est qu'elles ne sont pas connues. Je demande que l'employeur informe ses travailleurs sur les éléments de gestion des comportements des élèves afin qu'ils puissent appliquer les mesures appropriées. **Une dérogation est émise.** Comme le demande la politique relative aux écoles sécuritaires et à la lutte contre l'intimidation, les politiques et règles doivent être transmises à la rentrée scolaire. De plus, toutes les règles de sécurité doivent également être présentées à tout le personnel. Je demande donc à l'employeur qu'il mette en place un programme d'accueil de ses travailleurs. **Une dérogation est émise.** Finalement, je demande que l'employeur détermine les moyens de contrôle pour s'assurer de l'application des politiques et règlements en santé et sécurité du travail. **Une dérogation est émise.**

2. La politique opérationnelle sur le harcèlement détermine :

- Que chaque école doive disposer d'une copie de la politique qui peut être consultée sur demande de la part du personnel;
- Qu'au début de chaque année scolaire, les travailleurs soient informés de la teneur de cette politique;
- Décrit comment et à qui donner sa plainte pour le harcèlement ainsi que les étapes de traitements de la plainte (annexe A).

Certains témoignages anonymes indiquent qu'ils sont victimes d'intimidation de la part de la direction de l'école. La CNESST ne peut déterminer s'il y a du harcèlement ou non, mais elle s'assure que les outils pour traiter ce type de plainte soient présents et s'il y a lieu, lorsqu'il y a une plainte **non anonyme**, s'assure que l'employeur applique la politique. Je constate que l'employeur possède une politique contre le harcèlement. Je constate également qu'aucune personne n'a porté de plainte officielle. L'on cite les mesures de représailles comme raison, mais la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) protège les travailleurs en ce sens. La

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

seule demande que je fasse c'est de s'assurer de diffuser le contenu de la politique. **Une dérogation est émise.** Cette politique devra également faire partie intégrante du programme d'accueil.

J'aimerais toutefois vous faire part de mes constatations générales lors de notre rencontre et à la suite de la lecture des témoignages reçus. Tout d'abord, je constate que les relations de travail sont difficiles et que les rôles des acteurs en santé et sécurité du travail sont méconnus. La LSST donne l'obligation à l'employeur de protéger la santé et la sécurité des travailleurs. Il ne peut s'en remettre au seul jugement de ses travailleurs.

L'article 51.5 indique que 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 aussi, à l'article 51.3, 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. Ceci comprend également la santé psychologique des travailleurs.

Toutefois, les travailleurs ne sont pas en reste non plus, ils doivent selon les articles 49.2 et 49 de la LSST, prendre les moyens nécessaires pour protéger sa santé et sa sécurité, participer à l'identification et l'élimination des risques. Ils doivent aussi collaborer avec les personnes chargées d'appliquer la Loi et ses règlements notamment l'employeur. Je constate qu'il n'y a pas de partage d'information entre les parties. Pourtant la LSST est une loi paritaire. L'on accorde beaucoup plus d'énergie à dénoncer de façon anonyme des situations plutôt qu'à travailler ensemble à mettre en place des solutions. Même entre les travailleurs l'on ne s'accorde pas sur les risques. À preuve, deux lettres reçues mentionnent des risques importants de violence et deux autres amenuisent ces risques.

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 informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint. Des nouvelles 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
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

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.

 **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] 1 800 668-6820
Cellulaire : [REDACTED]
Télécopieur : 418 679-7329
Courriel : carolynne.savard@cnesst.gouv.qc.ca
cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

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
Commission scolaire Crie	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce que l'employeur ne s'assure pas que la procédure d'urgence actuelle en cas de violence fonctionne puis'il n'y a pas toujours une personne qui peut répondre à l'interphone, ce qui peut causer un danger de violence auprès des enseignants en classe. - Observé le : 2019-04-10 (RAP1260614) - Délai expire le 2019-04-25	2019-06-12	En cours
2	LSST / 51(5) Il n'y a pas de moyens mis en place pour identifier et contrôler un risque, à savoir les étudiants ayant des antécédents de violence, exposant ainsi les travailleurs à un risque d'agression. - Observé le : 2019-04-10 (RAP1260614) - Délai expire le 2019-05-25	-	Effectuée
3	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les enseignants n'ont pas tous l'obligation de recevoir la formation d'intervention non-violente alors qu'ils sont tous susceptibles d'avoir des élèves avec comportements violents, ce qui peut occasionner des risques d'agression. - Observé le : 2019-04-10 (RAP1260614) - Délai expire le 2019-07-09	-	Effectuée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

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
Commission scolaire Crie	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(5) Il n'y a pas de mesures de surveillance pour l'application du code de conduite alors qu'un élève est suspendu, il peut revenir en classe dans la même journée sans qu'il soit intercepté, ce qui peut causer un risque d'agression pour les travailleurs. - Observé le : 2019-04-10 (RAP1260614) - Délai expire le 2019-05-25	-	Effectuée
5	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur en ce la procédure d'urgence est incomplète lors d'un événement de violence visant le personnel de la part d'un étudiant. Les modalités d'entretien des éléments de communication, les rôles et responsabilités des acteurs, la définition de l'urgence ne sont pas définis causant ainsi un danger d'agression et d'aggravation d'une blessure.	2019-08-26	Non commencée
6	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer un risque pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce que les pratiques réparatrices de natures sociales ne sont pas définies dans le billet "Communication : Violation of code of conduct " créant des situations où l'application de mesures correctives auprès d'élèves ne sont pas uniformes et impartiales. Il y a un risque de frustration de violence de la part des étudiants envers les enseignants.	2019-08-26	Non commencée
7	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les enseignants ne sont pas informés de la façon d'appliquer le billet: Communication : Violation of code of conduct incluant les pratiques réparatrices de nature sociales, ce qui peut occasionner une application non uniforme dans la gestion des comportements des élèves et de la violence envers les enseignants.	2019-08-26	Non commencée

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

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4285677	31 mai 2019	RAP1266299

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
Commission scolaire Crie	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
8	LSST / 51(9) L'employeur ne forme pas de façon appropriée les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation. Plus précisément, ce programme d'accueil doit prévoir entre autres les éléments suivants : La politique relative aux écoles sécuritaires et à la lutte contre l'intimidation, Le code de conduite, La politique administrative et les procédures de suspension et d'expulsion des étudiants, le billet Communication : Violation du code de conduite, La politique opérationnelle sur le harcèlement.	2019-08-26	Non commencée
9	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyen de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne l'application des différentes politiques relatives à la violence et au harcèlement, d'où un risque de lésion pour les travailleurs.	2019-08-26	Non commencée
10	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs doivent connaître la procédure pour porter plainte en cas de harcèlement psychologique, ce qui peut occasionner une aggravation d'une lésion psychologique.	2019-08-26	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Direction régionale du Saguenay-
Lac-Saint-Jean
Complexe du parc, 6e étage
1209, boul. du Sacré-Coeur
C. P. 47, succ. Bureau-chef
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Télec. : 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
31 mai 2019 à 13:30	DPI4286694	17 juin 2019	RAP1266567

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Multi Options Nursing inc 2336, chemin Sainte-Foy, bureau 4200 Québec (Québec) G1V 1S5 Représentant de l'employeur Monsieur Benoît Charpentier, Président	Numéro : Multi Options Nursing inc 2336, chemin Sainte-Foy, bureau 4200 Québec (Québec) G1V 1S5

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Sandrine Aubin-Dumas	03456	Capitale-Nationale

Observations

Objet de l'intervention

et s'assurer que l'entreprise met en application un programme de prévention.

Personnes rencontrées

M. Benoit Charpentier, Président

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Multi-Option nursing œuvre dans le secteur d'activité (30) – Services médicaux et sociaux et se spécialise dans le placement de personnel spécialisé en santé en région éloignée. Elle emploie environ travailleurs pour la gestion de l'entreprise et 180 travailleurs temporaires répartis dans plusieurs régions au Québec et au Canada. La majorité des travailleurs de l'entreprises sont déployés en région éloignée et isolée. Les travailleurs infirmières et infirmiers doivent avoir suivi une formation spécifique sur le rôle élargi avant d'œuvrer dans ces secteurs. Les autres travailleurs de l'entreprise œuvrent, quant à eux,

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286694	17 juin 2019	RAP1266567

partout au Québec dans les établissements de santé clients de l'entreprise.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre M. Charpentier et lui explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise.

Description des observations et des informations recueillies

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286694	17 juin 2019	RAP1266567

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286694	17 juin 2019	RAP1266567

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 nécessaires concernant les risques identifiés pour les tâches à effectuer.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286694	17 juin 2019	RAP1266567

Mécanismes et références disponibles :

L'employeur peut consulter le document *Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la PME* disponible sur le site de la CNESST à l'adresse suivante :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/200/Documents/DC200-16082web.pdf>

Par ailleurs, l'employeur peut aussi consulter le site internet de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS) pour de la documentation spécifique à la prévention des accidents de travail dans le milieu de la santé en consultant le site suivant :

<http://asstsas.qc.ca/>

Conclusion

L'employeur respecte en partie ses obligations en tant que membre d'une mutuelle de prévention.

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.

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.

Sandrine Aubin Dumas

Inspectrice en santé et sécurité du travail

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](https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sst). Il est à noter que même si une telle demande est soumise, l'ordre ou la décision prend effet immédiatement (LSST, art.191).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286694	17 juin 2019	RAP1266567

425 rue du pont, Québec, QC, G1K9K5

Tél : 418-266-4000 # [REDACTED]

Courriel : Sandrine.aubin-dumas@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4286694	17 juin 2019	RAP1266567

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
Multi Options Nursing inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) 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 met pas en application les mesures de correction et de contrôle identifiées dans ses fiches d'action spécifiques, ce qui peut occasionner un risque qu'un travailleur se blesse dans le cadre de son travail.	2019-07-30	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'assure pas la formation d'accueil, d'intégration et la supervision appropriée des travailleurs dans leur milieu de travail en région éloignée, ce qui peut mettre à risque de blessure les travailleurs.	2019-07-30	Non commencée
3	LSST / 51(9) [redacted] qui n'est pas envoyée en région éloignée, n'est pas formé et informé adéquatement sur les risques liés à son travail. Lorsqu'il effectue ses tâches dans un établissement de santé sans connaître les dangers exacts, il est exposé à un risque de blessure.	2019-07-30	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

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
5 juin 2019 à 13:00	DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Commission scolaire des Samares 333, rue Sir-Mathias-Tellier Joliette (Québec) J6E 6E6 Représentant de l'employeur Madame Roberte Desrosiers, Secrétaire	Numéro : École St-Pierre 940, rue De Lanaudière Joliette (Québec) J6E 3N6

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
Rédigé par : Tania Côté	19290	Lanaudière
Aussi présents : Lynda Bordeleau	09624	Lanaudière

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 28 mai 2019 (voir le rapport RAP1265987)

Personnes rencontrées

Mme Élisabeth Lacroix, conseillère en ressources humaines volet SST
 Mme Julie Racette, directrice par interim de l'École St-Pierre
 Mme Julie Malo, directrice adjointe pavillon Marie-Charlotte de l'École St-Pierre
 Mme Julie Riopel, directrice des services éducatifs
 Mme Isabelle Roy, psychoéducatrice
 M. A
 M. B
 Mme C

Déroulement de l'intervention

D'abord, nous rencontrons les personnes mentionnées précédemment et effectuons un retour sur la précédente intervention. Ensuite, nous recueillons auprès des parties, leurs témoignages et bilan, concernant les informations colligées lors de leurs dernières rencontres.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

Nous échangeons également sur les documents reçus de la part de l'employeur avant la rencontre, et sur les mesures prises et à venir.

À la fin de l'intervention, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties et nous leur mentionnons qu'ils seront informés de la finalité du dossier sous peu.

Lors de la visite, je suis accompagnée de la chef d'équipe et inspectrice Lynda Bordeleau.

Description des observations et des informations recueillies

D'abord, je détiens un accusé de réception me confirmant que la représentante de l'employeur, Mme Élisabeth Lacroix, a bien reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1265987), par courriel sécurisé, le 31 mai 2019 vers 14h45. D'ailleurs, Mme Lacroix se charge de transmettre le rapport d'intervention à la partie syndicale.

Dans ce précédent rapport (RAP1265987), un historique sommaire de la plainte est présenté selon les informations recueillies auprès des parties patronales et syndicales lors de la première rencontre, soit le 28 mai 2019.

À présent, l'historique décrit ci-dessous reprend ces informations de façon plus détaillées afin de permettre l'analyse complète et la finalité du dossier.

Historique de la plainte

Depuis [REDACTED] signalent de nombreuses situations dangereuses concernant les gestes de violence physique et verbaux portés par une dizaine d'élèves, à leur égard. Voici quelques exemples de situations signalées par le personnel ;

- [REDACTED] (9h45) : « L'élève nous frappe avec ses poings et nous donne des coups de pieds à plusieurs reprises. Il tente de me mordre et me graigne les avant-bras. Il nous insulte sans arrêt en nous traitant de grosse vache, d'ostie de folles, qu'il voulait qu'on meurt. »
- [REDACTED] (8h30) : « (...) J'annonce que je vais prendre son cahier dans son bureau. Il me laisse soulever le couvercle et une fois que j'insère ma main dans le bureau pour saisir son cahier, il referme le couvercle rapidement. Mon bras est écrasé dans le bureau et l'élève se couche tête et bras sur le bureau en exerçant une pression. (...) »
- [REDACTED] (12h00) : « (...) As-tu besoin d'aide ? L'élève répond : J'm'en fous ! Ta gueule ! En même temps que son commentaire, dans un geste soudain et rapide, elle met sa paume de main sur mon front et me pousse d'un petit coup. (...) »
- [REDACTED] (10h50) : « L'élève se lève debout sur mon bureau, me lance des crayons et coussin lourd, me dit : Si tu me regardes, je te frappe »

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- [REDACTED] (10h20) : « (...) L'élève essaie de me donner des coups de pieds et des coups de poings à plusieurs reprises et me dire à tue-tête "Fuck you" à répétition. Il frappe [REDACTED] à plusieurs reprises en répétant les mêmes mots »
- [REDACTED] (10h20) : « L'élève crie à tue-tête dans la cage d'escalier. Je monte voir la [REDACTED] qui s'occupe de lui. Quand l'élève est rendu à sa classe, je parle discrètement à [REDACTED] pour lui témoigner de la situation. Elle me dit qu'il fait ça tous les jours. Je lui dis que c'est inacceptable, qu'on ne peut pas laisser déranger tout le monde ainsi. J'ai les yeux pleins d'eau tellement je suis dépassée et découragée. [REDACTED] »

Alors des communications régulières débutent entre M. A [REDACTED] représentant syndical, et Mme Lacroix, conseillère au service des ressources humaines. En effet, la partie syndicale demande à l'employeur d'appliquer des mesures concrètes pour faire cesser la violence au travail vécue par plusieurs employés.

Alors afin de rendre plus de ressources disponibles pour supporter le personnel enseignant, les heures de travail d'employées déjà en poste sont bonifiées et l'ajout de ressources supplémentaires est tenté ;

- 27 août 2018 : la psychoéducatrice Mme Isabelle Roy est embauchée pour l'ensemble des écoles du bassin de Joliette et travaille [REDACTED] jour/semaine au pavillon St-Pierre. L'école cesse ses services au pavillon St-Pierre à la fin novembre 2018.
- 26 novembre 2018 : une préposée aux élèves handicapés (PEH) travaillant [REDACTED] heures/semaine voit ses heures de travail augmentées à [REDACTED] heures/semaine.
- 27 novembre 2018 : une psychoéducatrice est embauchée et travaille [REDACTED] journée/semaine au pavillon St-Pierre. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 17 janvier 2019 : une PEH travaillant [REDACTED] heures/semaine + [REDACTED] minutes/jour voit ses heures de travail augmentées à [REDACTED] heures/semaine.
- 17 janvier 2019 : une technicienne en éducation spécialisée (TES) travaillant [REDACTED] heures/semaine voit ses heures de travail augmentées à [REDACTED] heures/semaine.
- Février 2019 : une TES travaillant [REDACTED] heures/semaine voit ses heures de travail augmentées à [REDACTED] heures/semaine (attitrée à temps plein à la classe [REDACTED] pour [REDACTED]
[REDACTED])

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- Mars 2019 : une PEH travaillant ■ heures/semaine voit ses heures de travail augmentées à ■ heures/semaine.
- Mars 2019 : une PEH est embauchée ■ heures/jour (■ heures/semaine) pour supporter le personnel enseignant.

Il est à noter que la directrice de l'école St-Pierre en poste au moment où M. A ■ réitère la problématique de violence au travail et demande des mesures est Mme Guylaine Dugas. Celle-ci quitte en avril 2019 et c'est Mme Julie Racette qui occupe le poste à partir d'avril 2019 et ce, jusqu'à ce jour.

Parmi les communications qui nous sont transmises, c'est vers le 17 avril 2019 que la directrice générale de la Commission scolaire des Samares, Mme Nancy Lapointe, informe M. A ■ que des démarches ont débutées. C'est aussi à ce moment que le personnel des services éducatifs, notamment Mme Julie Riopel et M. Michel Brien, est contacté et que son implication débute dans le dossier.

Entre le 22 et 29 avril 2019, des portraits de classe sont dressés avec les titulaires de chaque classe et autres ressources impliquées (TES, orthopédagogue, psychologue, psychoéducatrice, etc.). Des actions à poser sont envisagées pour les élèves à défis ayant des comportements difficiles, soit les élèves nommés dans la majorité des déclarations de situations dangereuses signalées par le personnel.

Vers le 1^{er} mai 2019, la psychoéducatrice Mme Roy effectue un bilan des portraits et élabore des actions préventives pour les élèves à défis. Elle produit un rapport, qui nous est remis lors de la rencontre, et qui présente entre autres ; le mandat, les moyens, les observations et constats, actions et stratégies mises et/ou à mettre en place et autres recommandations.

Dans la première semaine de mai jusqu'à ce jour, Mme Racette ajoute des ressources supplémentaires au pavillon St-Pierre, soit :

- L'embauche de personnel supplémentaire;
 - 29 avril 2019 : une enseignante ressource est embauchée à temps plein pour supporter le personnel enseignant, principalement la classe ■. *En date du 27 mai 2019, elle devient l'enseignante de la classe ■ en raison du départ de l'enseignante en poste.*
 - 3 mai 2019 : la psychoéducatrice Mme Roy dont les services sont cessés à la fin novembre 2018, revient en poste au pavillon St-Pierre. Ses heures de travail sont augmentées à ■ jours/semaine.
 - 3 mai 2019 : une agente en réadaptation est embauchée par l'école et travaille ■ jours/semaine aux pavillons Wilfrid-Gervais (maternelle) et Marie-Charlotte (3^e-4^e-5^e-6^e année). *Elle ne travaille pas au pavillon St-Pierre.*

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- 27 mai 2019 : une enseignante ressource est embauchée pour remplacer le poste de l'enseignante ressource devenue l'enseignante de la classe [] et travaille [] jours/semaine afin de supporter le personnel enseignant.
- 27 mai 2019 : une TES est embauchée à [] heures/semaine pour supporter le personnel enseignant et répondre aux besoins ponctuels.
- La bonification d'heures de travail pour du personnel déjà en poste
 - 6 mai 2019 : la TES dont les heures de travail sont augmentées à [] heures/semaine le 17 janvier 2019, voit ses heures de travail augmentées à [] heures/semaine pour supporter le personnel enseignant et répondre aux besoins ponctuels.
- L'application de certaines recommandations proposées par Mme Roy dans son rapport sont déjà amorcées par l'employeur (voir section suivante).

Mesures mises en place et/ou à venir par l'employeur

Tel que demandé lors de la rencontre précédente, l'employeur nous transmet les documents requis et nous informe des mesures prises jusqu'à ce jour ainsi que celles à venir, ces informations sont présentées ci-dessous.

En effet, en date du 5 juin 2019 entre 9h15 et 11h30, Mme Lacroix nous transmet les documents demandés, soit ;

- Politique en santé et sécurité au travail de l'école (document 1)
- Politique contre la violence au travail (document 2)
- Plan de lutte contre la violence au travail spécifique à l'école St-Pierre (document 3)
- Liste des ressources impliquées dans la recherche et mise en place de stratégies pour effectuer une saine gestion de l'exposition des gestes de violence (physiques et verbaux) pouvant induire notamment des dommages à la santé psychologique des travailleurs (document 4)
- Liste des nouvelles ressources engagées en ajout au personnel déjà en poste et dont les heures ont été bonifiées (document 5)
- Cadre d'intervention applicable par le personnel enseignant envers les élèves (document 6)

De plus, elle me transmet les documents faisant état de leurs engagements pris lors de la dernière rencontre ;

- Bilan contemporain des rencontres avec le personnel le 31 mai 2019 – Portrait de dossier individualisé/enfant à défi []
- Plan d'intervention et/ou plan d'aide et/ou protocole d'intervention et/ou prévention active de chaque enfant à défi []

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- Compilation journalière des appels aux TES du 27 mai 2019 au 4 juin 2019 (document 8)
- Tableau des actions réalisées et échéancier des actions à venir en psychoéducation
- Mesures mises en place et/ou qui seront mises en place dans ce dossier (document 7)

En effet, des mesures sont déjà mises en place dans milieu par l'employeur, notamment ;

- Codes de sécurité lors des communications dans l'intercom et outils
 - Dès le 24 mai 2019, la psychoéducatrice Mme Roy transmet un courriel d'information à l'ensemble du personnel portant sur la mise en place des codes à utiliser lors d'un appel à la TES. En effet, elle leur mentionne que cette intervention vise à interpeller la TES avant qu'il y ait une escalade et favoriser la collaboration. Une définition de chaque code est décrite ainsi que les rôles à jouer pour l'enseignant(e) et la TES dans l'intervention.

Les codes s'utilisent comme suit ;

- ✓ **P-0 : Favoriser la sécurité** (gestes de violence en classe)
- ✓ **P-1 : Favoriser la collaboration** (opposition à la demande de l'adulte, comportement dérangeant qui influence le climat de classe, refus de collaborer) – intervention en classe de la TES
- ✓ **P-2 : Soutien à l'enseignante** (agitation, tâche difficile pour le groupe, transition ...) – l'enseignant(e) peut même le nommer à l'avance à la TES qu'elle/il aura besoin d'aide – intervention en classe.
- Dans ce même courriel, Mme Roy fournit de l'information au personnel concernant les privilèges, la circulation hors classe et les gestes de violence ou conflit sur la cour de récréation. Elle joint également des outils pouvant supporter le personnel dans leurs interventions tels que;
 - ✓ Banque de gestes de réparation
 - ✓ Document sur l'opposition et schéma de consignes
 - ✓ Idées de conséquences éducatives
 - ✓ Banque de privilèges
 - ✓ IDépanne (déterminer des conséquences appropriées selon les comportements perturbateurs à éliminer)
- Bilan journalier effectué par Mme Racette avec les TES à la fin de chaque journée afin de compiler les appels reçus et les codes signalés depuis le 28 mai 2019.
 - *Lors d'une rencontre officielle le 3 juin 2019, Mme Racette informe l'ensemble du personnel de la nouvelle procédure mise en place (bilan journalier avec TES) et invite l'ensemble du personnel à venir la rencontrer à ce moment pour partager sur des difficultés de la journée. Mme Racette leur répète que sa porte est toujours ouverte.*

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

Selon la compilation journalière des appels aux TES documentés entre le 28 mai 2019 au 4 juin 2019 (document 8), Mme Racette mentionne qu'il y a une diminution des appels passant d'environ 12 à 6.

De plus, elle affirme qu'avec les ressources en poste présentement, soit les 2 TES à temps plein pour répondre aux besoins ponctuels ainsi qu'une TES disponible les après-midis pour répondre également à ces besoins est suffisant.

Toutefois, dans le document qui nous est remis lors de la visite, les codes de sécurité signalés lors de ces appels ne sont pas catégorisés (P0/P1/P2). Il est donc difficile d'évaluer l'efficacité de cette mesure, à savoir si les appels reçus sont moins nombreux, mais plus importants en termes de violence ou au contraire, moins importants.

- *Au moment de rédiger ce rapport, soit le 12 juin 2019, Mme Lacroix me fait parvenir le document dans lequel la compilation des appels aux TES avec les codes de sécurité signalés sont inscrits.*
- Mise en application des pistes de solution identifiées pour chaque élève à défis dans le Bilan contemporain des rencontres avec le personnel le 31 mai 2019.
 - Le Bilan contemporain des rencontres avec le personnel effectuées le 31 mai 2019 contient six ■ dossiers, soit les ■ élèves à défis et impliqués dans les signalements de situations dangereuses du personnel. Donc avec la collaboration des intervenants concernés (enseignante, TES, PEH, etc.), chaque dossier fait le portrait de l'élève et de sa situation.
 - Lors de la présente rencontre, à la demande de la partie syndicale, une revue de chaque dossier est effectuée en insistant sur les "Points importants" et "Pistes de solutions" et ce, pour les ■ élèves à défis. Tout au long de cette revue, Mme Racette fait la validation de la mise en application des mesures et précise lorsque les démarches sont "en évolution" ou "à venir".
 - ✓ *Il est à noter que les mesures sont différentes et spécifiques à chaque élève. En effet, elles émanent de leur plan/protocole d'intervention ou plan d'aide qui identifie, notamment les ; capacités, difficultés, besoins et/ou mesures particulières et objectifs de l'élève à défi.*

Selon Mme Roy, pour modifier un comportement et/ou une habitude, cela prend un délai minimum de 21 jours. Donc les mesures mises en place doivent être appliquées avec rigueur et ce, quotidiennement par le personnel pour pouvoir constater la modification d'un comportement.

Alors selon Mme Racette, l'équipe école et la psychoéducatrice, assurent un suivi régulier de l'évolution des comportements de chaque élève afin d'ajuster les mesures, au besoin (voir le tableau des actions en psychoéducation de Mme Roy).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- Formation donnée à l'ensemble du personnel le 3 juin 2019 par la psychoéducatrice Mme Roy afin de bonifier les compétences du personnel lors de la manifestation de comportements difficiles. Elle porte sur les signes précurseurs présentés par l'élève, l'opposition et l'escalade comportementale, les pratiques pour prévenir les comportements difficiles, etc. La présentation réalisée par Mme Roy intitulée *"L'opposition et l'escalade comportementale"* traite des éléments suivants ;
 - ✓ Définition du trouble d'opposition avec provocation
 - ✓ Facteurs de risques et de protection
 - ✓ Agir dès les premiers signes
 - ✓ Fonctions secondaires des comportements perturbateurs
 - ✓ Stratégies d'intervention verbales et non verbales
 - ✓ Banque d'interventions à privilégier
 - ✓ Références

Aussi, Mme Roy s'est inspirée de la publication *"Agir dès les premiers signes – Répertoire de pratiques pour prévenir les difficultés comportementales au préscolaire et au primaire"* lors de sa formation, qui traite des éléments suivants ;

- ✓ Des pratiques efficaces pour prévenir
- ✓ Une démarche de prévention des difficultés de comportement
- ✓ Des programmes pour prévenir les difficultés de comportement
- ✓ Conditions facilitantes
- ✓ Outils
- ✓ Bibliographie

Selon les parties, cette formation a été très bien reçue par l'ensemble du personnel et à susciter de nombreux échanges constructifs. D'ailleurs, plusieurs employés ont manifesté leur intérêt de recevoir cette formation à nouveau en septembre 2019, au début des classes.

Sur ce point, la direction s'engage à redonner la formation en guise de rappel au début des classes, en septembre 2019.

D'autres mesures sont également prévues pour 2018-2019 (document 7) et l'employeur s'engage à les réaliser, notamment ;

- La conseillère pédagogique, l'orthophoniste, la psychologue, les enseignantes et TES des classes TSA sont disponibles pour accompagner l'ensemble du personnel pour la clientèle TSA.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- Dès la semaine du 10 juin, Mme Racette rencontrera l'ensemble du personnel enseignant pour effectuer le classement des élèves pour l'année scolaire 2019-2020. Les groupes seront aussi approuvés par une TES et la psychologue.
- En même temps que le classement, Mme Racette établira l'ensemble des besoins des élèves avec le personnel (travail qui n'a pas été fait dans les années précédentes) afin que les services soient déployés rapidement et efficacement dès la rentrée scolaire. Par exemple, le personnel viendra identifier le besoin d'une TES pour la gestion de la colère, besoin d'une PEH pour la gestion du matériel scolaire, besoin d'évaluation psychologique, etc.
 - ***Sur ce point, la partie patronale reconnaît que le travail de classement en collaboration avec le personnel n'a pas été fait dans les années précédentes.***
- À l'automne 2019, une formation sur le Cadre d'intervention applicable par le personnel enseignant envers les élèves (voir document 6) sera donnée par une psychoéducatrice à l'assemblée générale **du mois d'août** pour l'ensemble du personnel. Le personnel de soutien sera convoqué pour cette formation.
- La nouvelle plateforme de registre des incidents et accidents sera mise en place pour le début de l'année scolaire prochaine. Un document informatif sera développé pour soutenir les utilisateurs. De plus, cette nouvelle plateforme permettra de réaliser des statistiques à jour, d'informer rapidement les différentes personnes concernées (direction, syndicat, secteur santé et bien-être), d'appliquer plus rapidement les mesures correctrices nécessaires et d'agir davantage en prévention dans le cadre de notre comité SST.
- La direction travaillera davantage avec le comité EHDA de l'école (élèves handicapés en difficulté d'adaptation et d'apprentissage) pour s'assurer de répondre aux besoins des élèves. S'assurer de tenir les trois rencontres prévues au comité et en planifier une dès l'automne.
- Un projet de mettre en place une équipe d'urgence pour l'ensemble de nos écoles est en cours. Cette équipe d'intervention réunissant des professionnels pourra intervenir rapidement dans les établissements pour lesquels se vivent des désorganisations majeures. Cette équipe permettra aussi de poser des diagnostics plus précoces sur notre clientèle fréquentant la maternelle.
 - En effet, lors de la présente rencontre, Mme Riopel nous donne davantage d'information sur le sujet. D'abord, ce projet a été discuté lors de la dernière rencontre du Comité de violence pour les écoles qui réunit divers services et intervenants. Donc des moyens sont proposés, notamment celui de l'équipe d'urgence, et seraient soutenues par des mesures ministérielles pour les élèves en bris de fonctionnement au préscolaire et pour favoriser la prévention et le dépistage via la formation et l'accompagnement du personnel. Il y a 4 moyens qui sont retenus, soit ;

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- 1- Ajout d'un service d'arrêt temporaire (SAT), principalement pour les 1^{ères} et 2^e années
 - 2- Ajout d'une ressource aux écoles qui veulent valoriser les comportements positifs et accompagner les équipes écoles
 - 3- Création d'une équipe d'urgence qui aurait pour mission d'accompagner les écoles et intervenir en situation de crise. L'intervention viserait une situation d'école (ex : sensibilité nouveau personnel, élèves et familles plus difficiles, favoriser la concertation et la communication, etc.) et non un/des élève(s) spécifiquement. La mise sur pied de cette équipe sera possible seulement si les "besoins écoles" sont comblés à prime abord.
 - 4- Réorganisation du service passe-partout qui s'étendrait de janvier à décembre afin de favoriser le passage du milieu de vie vers le milieu scolaire sur une année complète. Le service offre des ateliers animés par une ressource pédagogique avec les enfants et les parents.
- En projet – Identification d'un responsable par école porteur du dossier « violence ». À l'école St-Pierre, aucune personne comble ce poste actuellement.

Considérant les informations échangées lors de la présente rencontre ainsi que le court délai pour consulter l'ensemble des documents reçus ce matin, nous informons les parties que nous prendrons connaissance de ceux-ci et colligeront l'ensemble des informations, puis nous leur ferons part de la finalité du dossier dans les prochains jours.

Analyse

À la lumière des informations reçues, il apparaît que les conditions de travail de certains membres du personnel quant à être exposés à des projectiles (crayons, chaises, bureaux...), à des propos d'injures répétés et non souhaités, notamment des menaces de mort, ne cadrent pas dans les conditions normales de travail pour du personnel responsable de classes régulières au primaire en insistant sur le terme classe dite « régulière ».

À cet effet, nous avons recueillis les informations et documentation à l'appui sur le sujet auprès des parties. À partir des documents consultés, nous constatons d'abord que selon le bilan contemporain des rencontres avec le personnel effectuées le 31 mai 2019, il ressort qu'à l'heure actuelle, on compte ■ élèves à défis et non une dizaine tel que présenté initialement par les parties. En effet, les autres élèves représentaient soit ; un cas isolé, est déménagé ou est déjà transféré en classe SAT.

Ensuite, selon notre analyse, il est clair que le travail de classement n'ayant pas été réalisé en septembre 2018 avec la collaboration du personnel en poste pour déterminer les ressources requises en fonction des besoins des élèves 2018-2019 entraîne l'aggravation de la problématique dénoncée dans le présent dossier.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

- En novembre, les nombreux signalements de situations dangereuses rapportées par le personnel enseignant et de soutien en lien avec les gestes de violence subit par des élèves à défis mènent la direction en place à mettre en place des mesures.

Entre autres, elle élabore le Plan de lutte pour prévenir et combattre l'intimidation et la violence à l'école qui est spécifique à l'école St-Pierre. En effet, celui-ci se détaille en 9 étapes, soit les suivantes ;



**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

Cependant, aucun responsable porteur du dossier "violence" n'est nommé à l'école St-Pierre afin d'assurer l'application et le suivi du plan de lutte pouvant contribuer à réduire les gestes de violence dans le milieu.⁷

Aussi, la direction bonifie les heures de travail de certains employés en poste, principalement des PEH. Toutefois, il est bien écrit dans le document *Mesures mises en place et/ou qui seront mises en place dans ce dossier (document 7)* qui nous est remis qu'une PEH est requise, entre autres, pour les besoins de gestion de matériel scolaire, alors que les ressources indiquées pour la gestion de la colère sont plutôt les TES. En effet, elles font parties des ressources compétentes pour gérer les situations de désorganisation et/ou crise d'élèves à défis signalées, en lien avec la problématique qui nous réunit, et pourtant, aucune TES n'est bonifiée et/ou ajoutée à ce moment pour répondre aux besoins ponctuels du personnel enseignant.

De plus, à la fin novembre 2018, la direction embauche une nouvelle psychoéducatrice ce qui entraîne la cessation des services de la psychoéducatrice Mme Roy [REDACTED]. Toutefois, les circonstances font en sorte que l'employeur n'est pas en mesure d'assurer l'offre de service de psychoéducation avec la nouvelle ressource embauchée.

La somme de ces événements fait en sorte que dès la rentrée scolaire, les services requis ne sont pas déployés adéquatement faisant en sorte que le milieu est laissé à lui-même, sans ressources spécialisées pour aider à diminuer les situations de désorganisation et/ou de crise des élèves à défi. Donc cela rend difficile pour le personnel enseignant et soutien d'appliquer les mesures prévues aux PI et/ou PA des élèves à défis qui sont à la source des signalements de situations dangereuses du personnel, ce qui ne favorise pas la diminution du risque de gestes de violence de leur part.

- Entre janvier et avril 2019, les signalements de situations dangereuses se poursuivent et d'autres mesures sont tentées par la direction. Entre autres, l'embauche d'une PEH additionnelle et la bonification des heures de travail de 2 PEH en poste. Aussi, 1 TES est légèrement bonifié pour supporter le personnel enseignant et 1 TES est bonifié à temps plein et attiré à la classe [REDACTED] pour répondre aux besoins [REDACTED]. Le service de psychoéducation n'étant toujours pas rétabli à son fonctionnement optimal pendant cette période.

Force est de constater que ces mesures donnent de faibles résultats puisqu'on observe aucune diminution des signalements de situations dangereuses en lien avec les gestes de violence subit par le personnel. En effet, il manque toujours de ressources spécialisées pour répondre aux besoins du personnel enseignant et les supporter dans l'application des PI et/ou PA, alors ils vivent des difficultés et les signalements se poursuivent.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

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.

Notamment, l'employeur s'est doté d'un plan de lutte contre la violence spécifique à l'école St-Pierre à la fin novembre 2018, mais sa mise en application est partielle. En ce sens que des actions ont été réalisées au 15 janvier 2019, mais d'autres ne sont pas effectuées ou aucun échéancier identifié. Tout comme le fait qu'aucun responsable porteur du dossier "violence" n'est nommé pour assurer son application dans le milieu. De ces faits, l'employeur doit s'assurer de mettre en application la totalité du plan de lutte et nommé un responsable qui en assure le suivi. **(Dérogation #1)**

Il doit également mettre en place les mesures de contrôle nécessaires qui permettront d'assurer la permanence des correctifs apportés dans le dossier. En effet, c'est la combinaison de toutes les mesures en place qui peut mener à la diminution du risque de violence au travail, donc l'employeur doit s'assurer que celles-ci sont appliquées et maintenues en place en tout temps. Et ce, tant au niveau des ressources humaines (ex : # ressources spécialisées fixé en tout temps pendant l'année) qu'au niveau des mesures correctives (ex : application des codes de sécurité, révision à fréquence déterminée des PI/PA des élèves et ajustements rapides, au besoin). **(Dérogation #2)**

Conclusion

Suite informations recueillies, 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 Prévention-Inspection

Direction régionale Lanaudière

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

432, rue De Lanaudière, Joliette, (Québec), J6E 7X1

T : 450-753-2600, # [redacted] / F : 450-753-3007 / C : tania.cote@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4290434	12 juin 2019	RAP1267319

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
Commission scolaire des Samares	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur doit s'assurer d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. En ce sens que le plan de lutte contre la violence spécifique à l'école St-Pierre identifie les risques et mesures de prévention visant à contrer toute forme d'intimidation ou de violence, mais l'employeur n'assure pas sa mise en application totale complète dans le milieu (responsable, échéancier, suivi).	2019-10-03	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur doit s'assurer d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. En ce sens que l'employeur doit s'assurer que les ressources humaines prévues et les mesures déterminées (PI/PA) en fonction des besoins des élèves identifiés sont en place, afin d'assurer la santé et la sécurité au travail des travailleurs, notamment en lien avec la violence au travail.	2019-09-03	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

RAPPORT D'INTERVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
9 juillet 2019 à 8:00	DPI4289423	22 juillet 2019	RAP1272598

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Pourvoirie Club Hosanna inc. 3460, route 155 Trois-Rives (Québec) G0X 2C0 Représentant de l'employeur Monsieur Max Béland, Président	Numéro : Pourvoirie Club Hosanna inc. 3460, route 155 Trois-Rives (Québec) G0X 2C0

Inspecteurs	Numéro	Direction régionale
		
Rédigé par : Stéphanie Rosa	87268	Mauricie et Centre-du-Québec
Aussi présents : Karine Trudel	90259	Mauricie et Centre-du-Québec

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 11 juin 2019 pour vérifier les correctifs mis en place concernant la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la sécurité des lieux (voir le rapport RAP1269153).

Personnes rencontrées

Mme Lucie Paquet, directrice générale
M. Max Béland, propriétaire
M. A

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons Mme Paquet et M. Béland, et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Nous effectuons une tournée des lieux et des photos sont prises. Par la

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4289423	22 juillet 2019	RAP1272598

suite, nous échangeons sur la suite des correctifs à apporter. Nous discutons également avec un travailleur présent sur les lieux.

Description des observations et des informations recueillies

Mme Paquet confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1269153). Nous constatons qu'une copie de l'avis de corrections est affichée dans la «shed» à batteries, endroit qui est visible et facilement accessible aux travailleurs afin d'assurer leur information.

Gestion de la santé et de la sécurité

L'employeur nous présente les documents élaborés suite à la dernière intervention :

- Programme d'accueil des nouveaux travailleurs
- Améliorations réalisées depuis 10 ans
- Registre des informations
- Modalité de supervision des travailleurs
- Contrat de travail des travailleurs
- Formulaire déclaration d'accident du travail

Nous constatons que l'employeur a procédé à l'analyse des risques par secteur d'activités :

- Équipe travail terrain
- Équipe entretien ménager et buanderie
- Équipe bureau

Pour chacune des équipes, l'employeur a dressé la liste des tâches, des risques inhérents aux tâches, des méthodes de contrôle, des outils et des équipements de protection.

L'employeur s'engage à compléter l'outil et à informer les travailleurs sur les risques reliés à leurs tâches et s'assurer qu'ils puissent accomplir de façon sécuritaire les tâches qui leur sont confiées. **La dérogation #1 est effectuée.**

L'employeur nous présente le document élaboré pour la formation sur les méthodes de travail sécuritaires.

L'employeur affirme par ailleurs que les travailleurs reçoivent une formation interne et de la supervision pour l'entretien des équipements au gaz ainsi que sur la conduite de véhicules lourds.

Nous constatons que l'employeur a inscrit son engagement en vertu de l'article 51 de la Loi sur la santé et sécurité du travail (LSST) à former les travailleurs sur leur tâche dans le contrat de