J'informe les parties que certaines informations sur les sites internet sont mises à jour en fonction de l'évolution de la situation.

Conclusion

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

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

Puisque la situation évolue constamment, veuillez suivre les recommandations émises et apporter les modifications nécessaires au fur et à mesure.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Sandrine Aubin Dumas
Inspectrice
Service de la prévention-inspection– Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec) G1K 9K5
Tél : (418) 266-4000
Fax : (418) 266-4166
Sandrine.aubin-dumas@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4321261	29 janvier 2021	RAP1334942

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
L'évasion St-Pie X	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) Il n'y a pas de méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur puisque l'employeur ne fournit pas de trousse d'urgence complète en situation de COVID-19. Il y a un risque de contamination à la COVID-19 .	2021-01-28	Non commencée
2	LSST / 51(5) Il n'y a pas de méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur puisque l'employeur ne fournit pas de matériel de protection oculaire aux travailleurs qui sont à deux mètres de distance des clients. Il y a un risque de contamination à la COVID-19 .	2021-01-28	Non commencée
3	LSST / 51(5) Il n'y a pas de méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur puisque l'employeur ne s'assure pas de la désinfection des tables dans le deuxième espace de repas, après chaque utilisation. Il y a un risque de contamination à la COVID-19 .	2021-01-28	Non commencée
4	LSST / 51(5) Il n'y a pas de méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur puisque l'employeur ne s'assure pas de la désinfection des surfaces communes au-dessus du comptoir de cuisine, comme le microonde, après chaque utilisation. Il y a un risque de contamination à la COVID-19 .	2021-01-28	Non commencée
5	RIPD / 12 L'employeur ne conserve pas, pour chaque produit dangereux présent sur le lieu de travail, une fiche de données de sécurité à un endroit connu des travailleurs.	2021-01-28	Non commencée

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4321261	29 janvier 2021	RAP1334942

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
L'évasion St-Pie X	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
6	RIPD / 12 L'employeur ne s'assure pas que les contenants dans lequel les produit dangereux de désinfection des surfaces et deux de désinfection des mains sont transvidés comportent une étiquette de même nature que celle du contenant original ou d'y apposer une étiquette du lieu de travail.	2021-01-28	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
RIPD	Règlement sur l'information concernant les produits dangereux

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
12 février 2021 à 10:00	DPI4325364	23 février 2021	RAP1336824

Destinataire

Numéro d'employeur :

9367-0107 Québec inc.

9140, boulevard Leduc, bureau 240
Brossard (Québec) J4Y 0L2

Représentant de l'employeur
Madame Diane Donofrio, Trésorière

Lieu de travail

Numéro :

Capilia Médical

9140, boulevard Leduc, bureau 240
Brossard (Québec) J4Y 0L2

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Chantal Beaulieu	05769
Aussi présents :	Marie-Josée Lapointe	09090

Observations

Téléphone de l'établissement: 450 486-3641

Rapport distribué à:

Mme Suzanne Donofrio, directrice développement clinique
Mme Diane Donofrio, trésorière

Copie pour affichage aux travailleurs (LSST, article 183)

Copie remise sur les lieux à: Courrier et courriel sécurisé	Date: 23/02/21
Signature(s) de(s) inspecteur(s):	Posté le:

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325364	23 février 2021	RAP1336824

RAPPORT D'INTERVENTION

Objet de l'intervention :

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Lois sur la santé et la sécurité du travail et de la règlementation applicable aux risques à la santé psychologique.

Vérifier la mise en application des mesures de prévention identifiées par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), en lien avec les risques liés à la COVID-19.

Personnes rencontrées:

Mme Suzanne Donofrio, directrice, développement clinique
Mme A
Mme Diane Donofrio, trésorière
Mme B
Travailleuses sur les lieux

Présentation du lieu de travail :

L'entreprise œuvre dans le secteur d'activité (030) – Services médicaux et sociaux et est une clinique médicale en expertise capillaire (prévention et correction de la perte de cheveux). Elle emploie environ travailleurs non syndiqués dont un gestionnaire. Les opérations se déroulent sur un quart de travail.

Déroulement de l'intervention

Nous avons rencontré Mme Suzanne Donofrio, Mme A et Mme Diane Donofrio dans le bureau de cette première et rencontré les autres intervenantes lors de la tournée des lieux de travail.

Lors de la rencontre, nous avons discuté du but de l'intervention, de l'obligation pour l'employeur de posséder une politique contre le harcèlement psychologique au travail ainsi que de sa mise en application au sein de l'établissement. À l'issue de cette rencontre, nous effectuons un retour sur les sujets traités et nous convenons des mesures que l'employeur devra mettre en place.

Harcèlement psychologique

Rôle de l'inspecteur

Nous expliquons à l'employeur que le rôle de l'inspecteur dans les dossiers d'intervention sur les risques à la santé psychologique consiste à :

- L'évaluation de 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.

- La vérification que l'employeur possède et applique des moyens afin d'éliminer les risques à la santé des travailleurs.

  Toutefois, l'inspecteur n'a pas l'autorité d'effectuer une enquête en vertu de la Loi sur les normes du travail dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

Obligation de l'employeur

Nous rappelons à l'employeur ses obligations en vertu de l'article 51 de la *Loi sur la santé et la sécurité du 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* ».

Description des observations et informations recueillies

Lors de la rencontre, les informations suivantes sont recueillies :

Les représentantes de l'employeur sont informées qu'une demande d'intervention d'un travailleur disant faire l'objet de harcèlement psychologique dans son milieu de travail a été reçue à la CNESST.

Lors de discussions avec le travailleur, il

- A fait état de conduites vexatoires qui consistent, entre autres, à être empêcher de s'exprimer, à s'être fait déconsidéré et discrédité (attribution de tâches inférieures à ses compétences, etc.) et avoir été victime de sanctions abusives à son endroit;
- [redacted]
- A porté plainte à sa supérieure hiérarchique afin de faire cesser les comportements mentionnés;
- Dit qu'à la suite de la plainte, aucun correctif n'a été apporté.

Mme Suzanne Donofrio mentionne :

- Avoir tenté de régler la problématique sans succès car cela nécessite le support du conseil d'administration de l'entreprise;
- Que l'entreprise n'a pas de politique en matière de harcèlement psychologique;
- Qu'aucun mécanisme de traitement de plaintes n'est prévu;
- Qu'aucune information et formation n'est offerte aux travailleurs concernant les risques psychologiques en milieu de travail.

L'employeur est informé qu'il devra élaborer une politique en matière de harcèlement psychologique, s'assurer de sa mise en application et en informer les travailleurs ainsi que toutes les personnes (interne et externe à l'entreprise) de leur obligation de la respecter.

Les dérogations 1 à 3 sont émises.

Cette politique devra notamment contenir les éléments suivants :

Les éléments	Leurs caractéristiques
Déclaration de la haute direction	Application du principe «Tolérance zéro»; Droits des employés; Équité dans le traitement de plaintes.
Définition du harcèlement psychologique	Conduites répréhensibles et répétées; Atteintes à la dignité ou à l'intégrité des travailleurs.
Champ d'application	Personnes protégées par la politique (tout le personnel); Provenance du harcèlement.
Procédure informelle	Prise en charge de la victime par une personne ressource de confiance; Première démarche auprès du présumé harceleur.
Dépôt de la plainte	Victime assistée par la personne ressource; Plainte formulée verbalement ou par écrit; Personnes désignées pour recevoir les plaintes;
Médiation (facultative)	À la demande de la personne plaignante; Démarche confidentielle et basée sur la bonne foi; Appel à une tierce personne qualifiée, au besoin.
Enquête	Une personne ou un comité; Personnes formées en harcèlement psychologique.
Décision	Responsabilité de l'employeur; Mesures correctrices à l'égard de l'auteur.
Délais	Les plus courts possible pour régler le cas avec diligence.
Rôles et responsabilités des intervenants	Impartialité des intervenants; Rôles et mandats clairement définis de la direction, du supérieur immédiat, de la personne ou comité responsable de la politique, de la personne-ressource, du médiateur si requis, de l'enquêteur ou le comité d'enquête et les représentants de l'employeur, etc.

Dans sa politique, l'employeur devra également porter une attention particulière aux principes suivants :

- La définition du droit de gestion et de l'exercice abusif du droit de gérance;
- Les moyens de traiter les situations impliquant des gestionnaires, des cadres, des supérieurs hiérarchiques ainsi que des associés provenant de l'externe de l'entreprise.
- Les mécanismes de gestion de conflits.

Mise en application de la politique

La mise en place de la politique en matière de harcèlement devrait comprendre aussi les activités suivantes :

1. La publicisation de la politique (sensibiliser au phénomène du harcèlement et informer sur le contenu de la politique.

2. Des séances de formation (habiliter les intervenants et former les gestionnaires).

3. L'évaluation (rappeler l'engagement de la direction, apprécier les résultats, apporter les ajustements requis).

La politique devra être signée par la direction et être affichée en permanence à l'établissement. Toute personne étant en relation avec le personnel de l'entreprise devra en être informée et s'assurer de son respect.

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

La dérogation 4 est émise.

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

Mécanismes et références disponibles

- Centre de documentation de la CSST au 1-888-873-3160 ou www.centredoc.csst.qc.ca;
- Répertoire toxicologique de la CSST au 1-888-330-6374 ou www.reptox.csst.qc.ca;
- L'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) au 514-288-1551 ou www.irsst.qc.ca
- Associations sectorielles paritaires au www.preventionenligne.com;

Intervention en lien avec la COVID-19

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé déclare une pandémie de la COVID-19.

Le 13 mars 2020 le gouvernement, sur recommandation de la Ministre de la Santé et des services sociaux, adopte le décret numéro 177-2020, dans lequel il est déclaré que la pandémie constitue **une menace réelle grave à la santé de la population**.

Il est ordonné, dans ce décret, que soit déclaré l'état d'urgence sanitaire dans tout le territoire québécois. Depuis cette date, l'état d'urgence sanitaire est renouvelé.

En réaction à la menace réelle grave que constitue la COVID-19, le gouvernement du Québec a émis, en concertation avec la Direction de la santé publique, plusieurs mesures pour protéger la santé de la population, incluant les travailleurs en milieu de travail.

En situation de pandémie de COVID-19, les directives gouvernementales émises en concertation avec la Direction de la Santé publique font office de règles de l'art.

Les intervenants nous confirment que les mesures de prévention suivantes sont appliquées dans le milieu de travail en lien avec la COVID-19 :

Exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail

- Les travailleurs ont été informés sur les mesures de prévention de la COVID-19 et de ne pas se présenter sur les lieux de travail :
  - s'ils ont la COVID-19 ou éprouvent des symptômes de la COVID-19;
  - s'ils ont été en contact avec des personnes qui ont la COVID-19 (ou des symptômes de la COVID-19) depuis moins de 14 jours;
  - s'ils reviennent d'un séjour à l'étranger depuis moins de 14 jours.
- Un questionnaire est posé aux clients lors de la prise de rendez-vous afin de s'assurer qu'ils n'ont pas la COVID-19.
- La prise de température est également prise à l'arrivée de tous clients ou visiteurs.

Hygiène des mains

- Le lavage des mains est obligatoire à l'arrivée. Du gel à base d'alcool est fourni à l'entrée et à plusieurs endroits dans l'établissement. Des lavabos avec de l'eau et du savon sont également disponibles.
- À aucun endroit dans l'établissement, Il y a des d'affiches rappelant les mesures de prévention à appliquer dans le contexte de la COVID-19.

Étiquette respiratoire

- Les travailleurs sont informés des mesures à appliquer pour respecter l'étiquette respiratoire. Toutefois, il n'y a pas d'affiches rappelant les mesures de prévention à appliquer à ce sujet.

L'employeur devra installer des affiches contenant les mesures de prévention à appliquer pour prévenir la COVID-19 et s'assurer que les travailleurs respectent ces mesures.

Distanciation physique

- Il est demandé aux travailleurs de respecter la distance minimale de 2 mètres entre les personnes en tout temps.
- Les postes de travail ont été aménagés afin de respecter cette distance minimale.

- Des cloisons rigides sont installées aux endroits où la distance minimale de 2 mètres ne peut être respectée en tout temps (accueil).
- Certains travailleurs mangent à leur poste de travail.
- D'autres mangent dans la salle à manger. Il n'y a cependant pas dans cette pièce de repères pour indiquer la distance minimale de 2 mètres à respecter.

L'employeur devra placer des repères (pastilles, etc.) pour indiquer aux travailleurs où ils peuvent s'asseoir pour respecter la distance minimale de 2 mètres lors de la prise de repas et de pauses.

- Les travailleurs portent un masque médical lorsqu'ils circulent dans l'établissement. Je constate que ceux-ci ont tendance à toucher fréquemment leur masque sans avoir appliqué les mesures préventives (lavage de mains, etc.).

L'employeur devra informer les travailleurs sur les façons de mettre et d'enlever le masque médical de façon sécuritaire.

Aires communes, nettoyage et désinfection

- Des lavabos avec de l'eau et du savon ainsi que des produits désinfectants (ex. lingettes désinfectantes ou solutions hydroalcooliques) sont présents dans l'établissement.
- Le nettoyage des surfaces est effectué entre les clients et aux heures.
- La désinfection des installations est effectuée une fois par jour et les surfaces fréquemment touchées (« high touchs ») telles le micro-onde, les poignées de portes, robinets, etc. sont nettoyées régulièrement afin de prévenir toute contamination.

Mécanismes et références disponibles

Afin de se renseigner sur la COVID-19 et les mesures à prendre pour protéger les travailleurs, je réfère l'employeur aux sites Internet suivants :

- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), *Covid-19 (coronavirus)*, www.inspq.qc.ca/covid-19/sante-au-travail ;
- Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), *Recommandations pour amoindrir l'exposition du personnel de caisse dans les commerces*, https://www.irsst.qc.ca/covid-19/avis-irsst/id/2629/recommandations-pour-amoindrir-lexposition-du-personnel-de-caisse-dans-les-commerces ;

- Gouvernement du Québec, *La maladie à coronavirus (Covid-19) au Québec,* www.quebec.ca/coronavirus ;
- CNESST, *Trousse COVID-19*, www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/trousse.aspx ;
- Centre patronal de santé et sécurité du travail du Québec, www.centrepatronalsst.qc.ca/.

J'informe l'employeur que certaines informations sur les sites Internet, en lien avec la COVID-19, sont mises à jour en fonction de l'évolution de la situation.

Conclusion en lien avec la COVID-19

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, aucune dérogation n'est émise en lien avec la COVID-19.

Les mesures en place actuellement permettent une bonne gestion des dangers liés à la COVID-19. Certains ajustements doivent cependant être apportés à ces mesures afin de les bonifier soit :

- Installer des affiches contenant les mesures de prévention à appliquer pour prévenir la COVID-19 et s'assurer que les travailleurs respectent ces mesures.
- Indiquer où les travailleurs doivent s'asseoir lors des pauses / des repas pour respecter la distance minimale de 2 mètres.
- Informer les travailleurs sur la façon de mettre et d'enlever le masque médical de façon sécuritaire.

Je rappelle à l'employeur et aux travailleurs que les mesures de prévention doivent être appliquées et respectées par tous.

J'aimerais souligner à l'employeur qu'en situation de pandémie de COVID-19, les directives gouvernementales émises en concertation avec la Direction de la Santé publique font office de règles de l'art.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325364	23 février 2021	RAP1336824

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion :

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations en lien avec les risques à la santé psychologique sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

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

Lorsqu'il n'existe pas de comité, une copie de l'avis de correction doit être affichée à la vue des travailleurs, en vertu de l'article 183 de la LSST.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Chantal Beaulieu, inspectrice
Service de la prévention-inspection – Rive-Sud
Direction de la prévention-inspection – Centre-Sud
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et sécurité du travail
25 boul. Lafayette Longueuil, Qc, J4K 5B7
Tél: (450) 442-6200, poste [redacted]
Fax: (450) 442-6090
Courriel: chantal.beaulieu@cnesst.gouv.qc.ca

Prochaine intervention

Une visite de suivi est prévue le **11 mars 2021 vers 9h30**.

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325364	23 février 2021	RAP1336824

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

9367-0107 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) 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 n'y a pas de mesures d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-03-12	Non commencée
2	LSST / 51(5) Harcèlement psychologique - mise en application de la politique 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 en application sa politique en matière de harcèlement psychologique, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-03-12	Non commencée
3	LSST / 51(9) Information harcèlement psychologique L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des mesures de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-03-12	Non commencée

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325364	23 février 2021	RAP1336824

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
9367-0107 Québec inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	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 moyens de contrôle pour assurer la permanence des correctifs en ce qui concerne notamment les moyens à la santé psychologique ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-03-12	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Rive-Sud
25, boulevard La Fayette
Longueuil (Québec) J4K 5B7
Téléc. : 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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
12 février 2021 à 13:00 **Sans visite**	**DPI4325506**	**26 février 2021**	**RAP1336879**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS de Laval

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

Représentant de l'employeur
Monsieur Philippe Lavergne

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital de Cité-de-la-Santé

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

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Rosie Touma	88887
Aussi présents :	M'hamed Azzedine Kabbes	14784

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques d'agression que les travailleurs subissent de la part d'un usager à l'unité psychiatrique.

Personnes rencontrées

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

Monsieur Philippe Lavergne, directeur adjoint DRHCAJ (CISSSL)

Monsieur Éric Gauthier, directeur du programme de santé mentale et dépendance (CISSSL)

Monsieur Denis Lessard, spécialiste santé sécurité au travail (CISSSL)

Monsieur A

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325506	26 février 2021	RAP1336879

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame B

Monsieur C

Madame D

Monsieur E

Monsieur F

Personnes contactées

Travailleurs de

Présentation du lieu de travail

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

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

Déroulement de l'intervention

Avant l'intervention, les représentants des travailleurs nous transmettent les informations relatives à des agressions ayant eu lieu le à de l'hôpital.

Le 12 février 2021, à 13h00, une rencontre paritaire est organisée via l'application Teams avec les personnes susmentionnées afin de recueillir des informations reliées aux éléments de la plainte auprès des représentants des travailleurs et des représentants de l'employeur.

Les représentants des travailleurs nous transmettent des informations complémentaires par courriels, notamment :

- Des déclarations de situation dangereuse (DSD) ;

- Le règlement, politique et procédure (RPP) sur les DSD ;
- La procédure de déclaration, d'enquête et d'analyse d'un accident de travail ;

Pour faire suite à notre demande, Monsieur Denis Lessard, représentant de l'employeur, nous transmet par courriel l'analyse de risque entourant l'usager de la chambre .

En date du 25 février, les représentants des travailleurs nous transmettent par courriel des informations concernant une agression survenue en date du impliquant l'usager de la chambre .

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

Description des observations et informations recueillies

Description de la problématique :

Les représentants des travailleurs saisissent la CNESST pour dénoncer les agressions que les travailleurs subissent de la part d'un usager de la chambre . L'usager est placé depuis environ à la psychiatrie en attente d'hébergement au CRDITED (centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement), il a frappé plus de 50 personnes (usagers et travailleurs) dans la dernière année.

Les représentants des travailleurs évoquent les éléments suivants :

- Les usagers de différentes pathologies de santé mentale sont mélangés ce qui augmente le risque potentiel d'agression envers les travailleurs ;
- L'usager n'a pas l'encadrement nécessaire. En effet, le plan d'intervention PAM-TGC qui doit être utilisé par les travailleurs en contact direct avec cet usager n'a jamais été présenté et expliqué aux travailleurs, donc ces derniers ne savent pas comment l'utiliser.
- L'éducatrice spécialisée rencontre uniquement l'usager en privé et ne communique pas avec l'infirmière responsable lors de ces visites.
- Les infirmières qui sont responsables de l'usager n'ont jamais été conviées lors des rencontres multidisciplinaires depuis les dernières années.
- Les travailleurs ne sont pas formés adéquatement pour intervenir auprès ce type de clientèle (DI-TSA) ;
- Les lieux physiques ne sont pas adaptés ;

- Les agents d'intervention sont séparés toute la journée, par conséquent, les délais de réponses sont compromis et viennent mettre en danger et les agents d'intervention et l'ensemble des travailleurs.
- D'autres éléments ont été évoqués par les représentants des travailleurs que nous n'avons pas pris en compte car ne faisant pas l'objet de la plainte.
- [redacted]

Position de l'employeur **:**

Les représentants de l'employeur nous informent que [redacted] Plusieurs mesures ont été mises en place afin d'encadre l'usager et ainsi diminuer le risque d'agression auquel les travailleurs sont exposés, notamment :

- Une technicienne en éducation spécialisée de la direction DI-TSA est présente dans la prise en charge de l'usager. [redacted]
- Des rencontres cliniques interdisciplinaires hebdomadaires [redacted]
- L'ensemble du personnel est formé Oméga. Ce programme vise à développer chez le personnel des habiletés et des modes d'intervention pour assurer sa sécurité et celle des autres en situation d'agressivité.
- Des procédures d'intervention d'urgence sont en place. En effet, trois agents d'intervention formés ITCA sont présents et interviennent rapidement en moins d'une minute afin de contrôler la situation.

- À la suite de l'incident du , l'employeur nous transmet un courriel confirmant .

Pour donner suite à notre demande, l'employeur et le psychiatre (chef de département de psychiatrie) ont effectué une analyse de risque entourant l'usager de la chambre L'employeur a fait l'inventaire des évènements . A cet effet, il n'a pas été en mesure de retracer aucun accident de travail relié directement à des interventions auprès de cet usager, et ce même en interpellant les représentants syndicaux.

En analysant les notes au dossier, l'employeur constate qu'il n'y est pas fait mention de façon précise des moyens de gestion de la colère ou encore de retour sur l'évènement permettant de favoriser l'autocritique et la verbalisation des émotions chez l'usager.

Dans ce contexte, l'employeur est d'avis que les interventions cliniques devraient être ajustées afin de respecter les interventions prescrites à la fiche d'escalade et ainsi éviter la désorganisation et l'aggravation des comportements de l'usager.

De plus, l'employeur s'engage à s'assurer que les mécanismes de communication à l'intention du personnel en lien avec les particularités à observer avec cet usager sont connus et efficaces. Il s'engage aussi à faire des représentations aux travailleurs afin de s'assurer que les obligations entourant la « Procédure de déclaration, d'analyse et de maîtrise d'une situation dangereuse au travail (052-2016-DRHCAJ) » soient bien comprises et respectées.

Informations recueillies auprès des travailleurs visés

Étant donné la divergence dans la position des représentants de l'employeur et celle des représentants des travailleurs, nous avons demandé de contacter les travailleurs qui ont été victimes d'agression de la part de l'usager.

Les discussions avec les travailleurs se sont faites au téléphone en privé, en date du 23 et 24 février 2021. Nous avons contacté travailleurs de différentes catégories d'emploi.

Selon les témoignages, les travailleurs confirment le risque d'agression auquel ils sont exposés. Un seul travailleur confirme qu'il a été victime d'agression physique de la part de l'usager de la chambre , il a reçu un coup de pied dans le ventre en .

Obligations de l'employeur

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

À cet effet, l'employeur doit notamment identifier les risques d'agression et mettre en place des mesures connues, efficaces et durables permettant de réduire et contrôler les situations de violences. Pour ce faire, voici trois niveaux de prévention qui peuvent être pris en considération:

Primaire : Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Il faut alors mettre en place des mesures qui touchent la formation et l'information des travailleurs, l'aménagement des lieux de travail et l'organisation du travail.

Secondaire : Malgré les mesures servant à prévenir les actes de violence, il est possible que ces derniers se produisent néanmoins. L'employeur doit donc mettre en place des procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation. Des moyens de communication d'urgence (ex : bouton panique), une procédure d'intervention spécifique et une possibilité de fuir sont des exemples d'éléments à prendre en considération à ce niveau.

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

Diagnostic

À la lumière des informations recueillies auprès des parties, nous constatons les éléments suivants :

- L'usager de la chambre est
- L'usager a commis récemment des agressions physiques envers des travailleurs, soit le . Des copies de déclarations des travailleurs sont conservées au dossier. Ces évènements démontrent que les travailleurs sont exposés à des manifestations de violence récurrentes de la part de cet usager.
- L'usager , bénéficie d'un encadrement d'une éducatrice spécialisée de la direction DI-TSA-DP

Je demande ainsi à l'employeur de mettre en place des mesures préventives efficaces afin d'assurer un encadrement adéquat de l'usager de la chambre et ainsi contrôler le risque d'agression auquel les travailleurs sont exposés. **La dérogation no 1 est émise.**

D'autre part, nous constatons des lacunes au niveau de l'acheminement des déclarations de situations dangereuses. Le processus de déclaration doit être optimisé afin que l'employeur puisse analyser et poser des mesures correctives à la suite d'un accident/incident dans le but d'empêcher sa répétition. En effet, l'enquête et l'analyse des accidents représentent l'une des premières activités de la démarche préventive. **La dérogation no 2 est émise.**

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

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

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

des situations d'agression et de violence impliquant l'usager de la chambre . **La dérogation no 3 est émise.**

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

Mécanismes et références disponibles :

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

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

ASSTSAS :

Nous rappelons aux représentants de l'employeur et des travailleurs qu'ils peuvent retenir les services de l'ASSTSAS. Un conseiller peut accompagner le milieu dans l'évaluation des risques à la santé et sécurité, proposer des solutions et émettre des recommandations en prévention.

- [ASSTSAS] : ***www.asstsas.qc.ca***

Conclusion

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

Un suivi des dérogations aura lieu à l'échéance des délais.

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325506	**26 février 2021**	**RAP1336879**

RAPPORT D'INTERVENTION

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Coordonnés des inspecteurs :

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

Azzedine Kabbes, physicien et ergonome
Inspecteur
Service de la prévention-inspection – Laval
Direction de la prévention-inspection – Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1700 boulevard Laval, Laval, QC, H7S 2G6
Tél. : (450) 967-3200 #
Fax : (450) 629-0147
Courriel : M'hamedAzzedine.Kabbes@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4325506	26 février 2021	RAP1336879

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CISSS de Laval

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas des mesures préventives efficaces assurant un encadrement adéquat d'un usager ce qui peut occasionner un risque de lésion pour les travailleurs.	2021-03-28	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la sécurité des travailleurs puisqu'il y a des lacunes au niveau de l'acheminement des déclarations de situations dangereuses. Il y a un risque de répétition d'accidents similaires pouvant causer des blessures graves aux travailleurs.	2021-03-28	Non commencée
3	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il n'y a pas des mesures de contrôle concernant la gestion des situations d'agression et de violence impliquant l'usager de la chambre 44, ce qui peut exposer les travailleurs de l'unité psychiatrique à des agressions.	2021-03-28	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

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

Service de la prévention-inspection
Laval
1700, boulevard Laval
Laval (Québec) H7S 2G6
Téléc. : 450 629-0147

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 février 2021 à 13:30	**DPI4303833**	**4 mars 2021**	**RAP1339243**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Ctre serv. scolaire Région-de-Sherbrooke

2955, boul. de l'Université, suite S-18
Sherbrooke (Québec) J1K 2Y3

Représentant de l'employeur
Madame Claudia Cyr, Conseillère gestion personnel

Lieu de travail

Numéro :

École du Touret

4076, boulevard de l'Université
Sherbrooke (Québec) J1N 2Y1

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Dénommée	22148
Aussi présents :	Amélie Perreault	70520

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 16 juin 2020 en lien avec la problématique de la violence à l'école du Touret (voir le rapport RAP1307633).

Personnes rencontrées

Monsieur Dany Lemaire, coordonnateur relations travail-CSRS ;

Monsieur A ;

Monsieur B ;

Madame C .

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4303833	4 mars 2021	RAP1339243

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Une première rencontre avec M. Lemaire a lieu en date du 19 janvier 2021. Une seconde rencontre a lieu le 16 février 2021 avec l'employeur et les représentants syndicaux à l'aide de l'application TEAMS.

Lors de cette rencontre, nous expliquons aux parties le but l'intervention en lien avec les démarches en cours de la part de la direction concernant, notamment, la gestion de la violence.

Suite à la rencontre, les attentes sont établies avec l'employeur.

Description des observations et informations recueillies

Rencontre avec l'employeur (19 janvier 2021)

M. Lemaire nous explique que des démarches chapeautées par la direction générale du centre de services scolaires sont présentement en cours afin d'améliorer le climat de travail à l'école du Touret. Une analyse du climat de travail a été effectuée à l'aide d'un *focus group* dirigé par une psychologue organisationnelle. M. Lemaire affirme qu'une rencontre aura lieu le 25 janvier 2021 afin de présenter, à l'ensemble des travailleurs, les résultats et les recommandations retenues.

Il nous est également expliqué que le comité Kaizen sera revu et qu'un processus de sélection aura lieu pour identifier les membres du comité.

Rencontre avec les parties (16 février 2021)

Nous débutons la rencontre par un récapitulatif des éléments discutés lors de la rencontre du 19 janvier. Par la suite, les parties syndicales nous informent des dernières informations reçues par leurs membres en lien avec la problématique de la violence à l'école le Touret. Lors de ce tour de table, auquel participe l'employeur également, les éléments suivants sont soulevés :

- Pour la période du 12 janvier au 8 février 2021, 25 événements de violence auraient été répertoriés par les travailleurs du syndicat du personnel technique et administratif (SPTA).
- Les travailleurs impliqués dans les événements de violence seraient impliqués au début du processus de gestion de violence mais ne seraient pas tenus au courant de la suite des démarches effectuées.
- L'application du processus serait à géométrie variable.
- Il y aurait un manque d'accompagnement et de support de la part de la direction suite à la dénonciation d'un événement de violence.

- Lorsqu'un travailleur demande à la direction de l'aide pour un élève en particulier, il se ferait parfois répondre que la problématique sera discutée seulement à la prochaine rencontre d'équipe.
- La mission éducative de l'école le Touret deviendrait parfois difficile à maintenir quand les besoins d'accompagnement/réadaptation pour un élève sont importants.

Les parties syndicales nous rapportent également que bien que ceux-ci participent à la sélection des membres du nouveau comité Kaizen, les travailleurs qu'ils représentent ont plusieurs réticences.

Finalement, nous discutons des démarches en cours avec la direction générale pour revoir le plan d'action en lien avec l'amélioration du climat de travail et la gestion de la violence.

Analyse de la situation

Tel que présenté dans le rapport d'intervention précédent (RAP1307633), nous rappelons à l'employeur qu'il est de sa responsabilité de mettre en place des mesures en lien avec la prévention de la violence et ce, autant au niveau primaire, secondaire que tertiaire.

En prévention tertiaire, l'employeur doit prendre en considération la santé psychologique du travailleur victime ou témoin d'un acte de violence afin d'en limiter autant que possible les impacts. Ainsi, des mesures doivent être mises en place suite à un événement de violence. Par exemple, l'employeur doit être en mesure d'offrir du soutien psychologique, de l'aide et du soutien professionnel lorsque cela est nécessaire afin d'éviter qu'un autre événement semblable ne survienne. D'où l'importance de mettre en place des mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation. Le milieu de travail doit avoir en place un processus efficace de déclaration d'événements afin d'en faire une analyse rigoureuse et de mettre en place les mesures qui s'imposent. Les difficultés rapportées des travailleurs aux prises avec un élève pouvant avoir des comportements violents devraient toujours être adressées par l'employeur. L'écoute, le support et le soutien offert aux travailleurs suite à un événement fait partie des éléments permettant de réduire significativement la récurrence des événements de violence. À titre d'exemple, si la façon d'intervenir d'un travailleur avec un élève en particulier est mise en cause suite à un événement de violence, l'employeur doit offrir le support approprié au travailleur pour éviter que la situation ne se reproduise.

Finalement, un des éléments qui retient notre attention suite à nos conversations avec les parties est la communication. Il nous apparaît impératif que l'employeur revoit avec l'ensemble

des travailleurs les rôles et les responsabilités de chacun en ce qui a trait à la gestion de la violence. De plus, il serait opportun de faire part aux travailleurs qui ne sont pas impliqués entièrement dans les démarches qui font suite à une situation problématique des résultats afin que ceux-ci comprennent les décisions et les actions qui découleront par la suite. Nous avons constaté également que bien que plusieurs mesures en lien avec la violence étaient en place dans l'établissement, les travailleurs restent avec la perception que celles-ci ne sont pas toujours appliquées et/ou efficaces. Cette perception ne semble pas toujours partagée par l'employeur.

Afin de s'assurer de la permanence et de l'efficacité des mesures de contrôles en place en lien avec la violence, l'employeur doit mettre en place des mécanismes.Dans cette perspective, nous demandons à l'employeur d'établir un plan d'action afin de revoir son processus de gestion de la violence et procéder aux ajustements qui sont nécessaires. **(voir dérogation No. 1)** Le plan d'action devra être détaillé et comprendre des échéanciers. Le plan d'action devra comporter des éléments portants, notamment, sur la prévention tertiaire. Il devra porter une attention particulière sur les éléments suivants :

- Le processus de dénonciation d'une situation problématique (consigner les observations) et sa transmission.
- Le soutien psychologique et/ou professionnel offert aux travailleurs à la suite d'un événement de violence.
- L'enquête et analyse suite à un accident de travail ou une situation susceptible de mener à un accident (évaluation afin de vérifier si les mesures et les moyens mis en place sont adéquats pour contrôler et prévenir les risques d'agression par la clientèle).
- Les mécanismes de participation des travailleurs: comité de santé et de sécurité, efficacité du comité Kaizen, la participation des travailleurs (les enquêtes sur les accidents, l'élaboration des procédures de travail, la mise en place de nouveaux procédés ou équipements sur les lieux de travail, etc.)
- La révision des mécanismes et outils en lien avec la violence.

<u>Mécanismes et références disponibles</u>

- Loi sur la santé et sécurité du travail (LSST);
- Règlement sur la santé et la sécurité au travail (RSST).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4303833	4 mars 2021	RAP1339243

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est émise et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Karine Dénommée, inspectrice

(819) 821-5000, poste : , karine.denommee@cnesst.gouv.qc.ca

Amélie Perreault, inspectrice

(819) 821-5000, poste : , amelie.perreault@cnesst.gouv.qc.ca

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

1650 rue King Ouest, Sherbrooke, QC, J1J 2C3

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4303833	4 mars 2021	RAP1339243

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

Ctre serv. scolaire Région-de-Sherbrooke

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 techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il ne dispose pas de moyens de contrôles pour s'assurer que les mesures mises en place en lien avec la gestion de la violence soient appliquées et efficaces, ce qui peut occasionner un risque de lésion pour les travailleurs.	2021-04-12	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Estrie
Place-Jacques-Cartier
1650, rue King Ouest, bur. 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
Téléc. : 819 780-2116

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
8 mars 2021 à 9:00	DPI4326638	11 mars 2021	RAP1339505

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Soleno inc.

1160, route 133
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J2X 4B6

Représentant de l'employeur
Monsieur Alain Poirier, Président

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Soleno Inc. (St-Jean-sur-Richelieu)

1160, route 133
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J2X 4B6

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Marilyn Boulianne	10324

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la hiérarchie des moyens de contrôle pour limiter la propagation du coronavirus à la suite d'une éclosion.

Personnes rencontrées

Madame A [redacted] Soleno inc.

Monsieur Jean Gaudreault, directeur des ressources humaines, Soleno inc.

Madame B [redacted] Soleno inc.

Monsieur C [redacted] Métallos local 9414, Soleno inc.

Monsieur D [redacted] Soleno inc.

Madame Ginette Duranceau, technicienne en hygiène du travail, équipe de santé au travail, CISSS Montérégie-centre est aussi présente

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4326638	11 mars 2021	RAP1339505

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Soleno inc. œuvre dans le secteur d'activité (007) – industrie du caoutchouc et des produits en matière plastique et se spécialise dans la conception, la fabrication et la distribution de produits pour le contrôle et la maîtrise de l'eau pluviale. À cet établissement, on produit des tuyaux et des accessoires. L'entreprise emploie environ 200 travailleurs dont une partie de ceux-ci sont syndiqués (production). Il y a trois quarts de travail. La production fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

Des travailleurs étrangers temporaires (TET) font aussi partie de l'équipe de production. Ils sont originaires du Guatemala. L'employeur dispose de 6 appartements pour les loger.

L'équipe de travailleurs de production est aussi complétée par des travailleurs d'agence de location de personnel. L'agence en question est située à St-Jude et opère sous 9397-1877 Québec inc. Selon les données du site internet de la CNESST qui délivre les permis d'agence, celle-ci ne détient pas de permis d'agence de location de personnel.

Depuis la réouverture suite à l'éclosion, une entente est intervenue entre l'employeur et l'agence de location de personnel. L'agence s'est engagée à ce que travailleurs se rendent exclusivement à l'établissement de la route 133. Pour sa part, l'employeur s'est engagé à leur fournir l'hébergement dans la maison voisine de l'usine. Les travailleurs sont assignés au département des accessoires. Ils ne pourront aller travailler sur d'autre département ou à d'autres établissements appartenant à l'employeur. Pour le moment, aucun autre travailleur de l'agence de location de personnel ne sera embauché par l'employeur.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les gens nommés précédemment et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations concernant les mesures de contrôle en place pour limiter la propagation du coronavirus à la suite de la réouverture de l'établissement après une éclosion. J'effectue une visite des lieux, je vois notamment l'usine de production des tuyaux, le bâtiment occupé par le département des accessoires incluant le vestiaire à l'entrée et au moins 2 cafétérias. Je discute avec certains travailleurs sur place et des photos sont prises.

Obligations de l'employeur :

L'employeur doit procéder à une identification des risques de transmission de la COVID-19 dans son milieu de travail. À défaut de pouvoir éliminer les risques de contamination, il doit viser à les diminuer et à les contrôler.

Les obligations légales en santé et sécurité du travail, autant pour l'employeur que pour les travailleurs et travailleuses, doivent être appliquées dans le contexte de la COVID-19.

CNESST

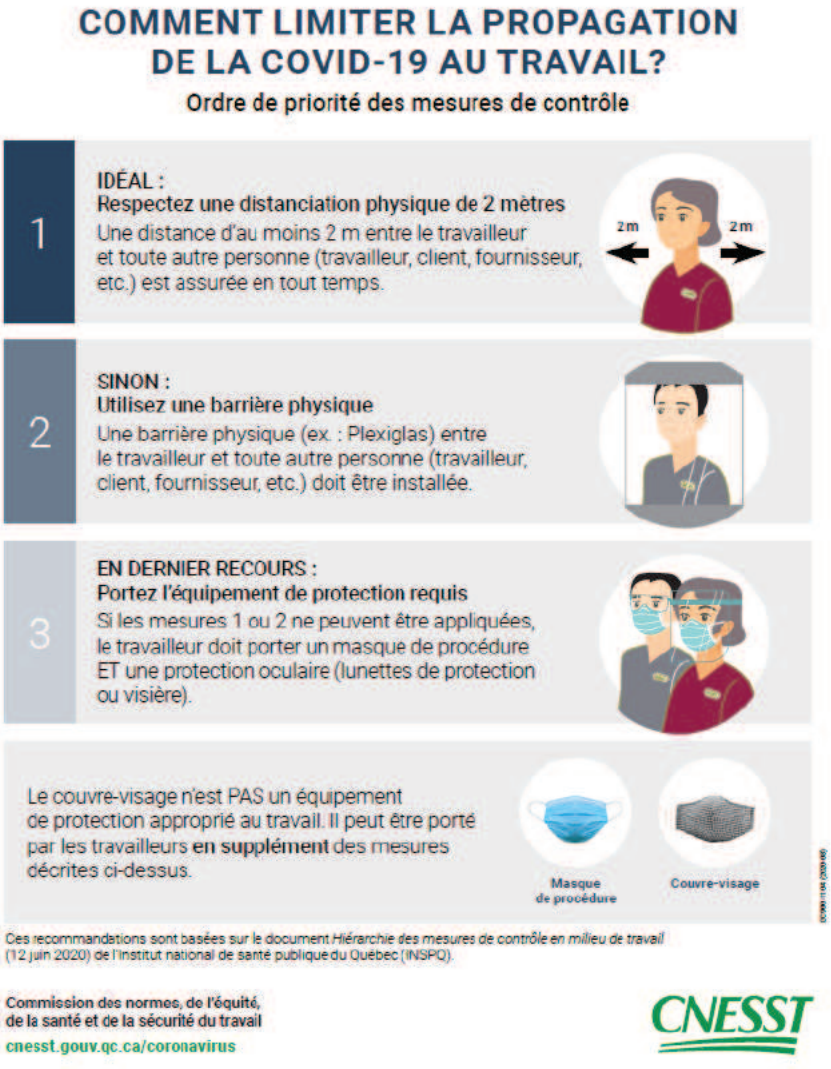
Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4326638	11 mars 2021	RAP1339505

RAPPORT D'INTERVENTION

Hiérarchie des mesures de contrôle

J'informe les parties que la ligne directrice de l'intervention est appuyée sur la hiérarchie des mesures de contrôle proposée par la CNESST.

Cette hiérarchie est établie en fonction de l'efficacité des moyens, du plus efficace au moins efficace.



À cette hiérarchie des mesures de contrôle s'ajoutent :

- L'exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail.

- L'application de l'hygiène des mains et le respect de l'étiquette respiratoire.
- Le nettoyage et la désinfection des surfaces et des objets.

Description des observations et informations recueillies

Mise en contexte

Vers le 19 février 2021, nous sommes informés que l'employeur a fermé 2 des 3 départements de son entreprise à la suite d'une éclosion de COVID-19. Il s'agit des départements de l'usine et des accessoires. Le département de la cour (20 travailleurs) a lui aussi fermé quelques jours et maintenant, les opérations ont repris, mais avec une équipe réduite (travailleurs).

Pendant la fermeture de l'entreprise, l'employeur a demandé aux travailleurs de se faire dépister et a collaboré avec la santé publique pour prendre le contrôle sur la situation et établir la stratégie en vue de la réouverture de l'établissement.

Selon les informations obtenues, la reprise graduelle des opérations est en cours depuis le dimanche 7 mars de jour pour le département de l'usine et le lundi 8 mars de jour pour le département des accessoires. Les travailleurs ne sont pas tous de retour puisqu'il y en a encore en isolement actuellement.

Application de la hiérarchie des mesures de contrôle

Les parties sont au fait de la hiérarchie des mesures de contrôle et ils l'appliquent. Par exemple, à plusieurs postes de travail, il est possible de maintenir le 2 mètres de distance. Dans les cafétérias, question d'avoir suffisamment de places pour tous les travailleurs, des barrières physiques sont installées sur les tables. Finalement, l'employeur oblige le port du masque de procédure dès que les travailleurs entrent dans le bâtiment. Les lunettes de protection sont aussi obligatoires, mais pour prévenir d'autres risques non liés à la COVID-19.

Distanciation

Afin de rendre la distance à respecter plus concrète pour tous, l'employeur a fabriqué des « pouces-o-mètre ». Il s'agit de bâtons munis de balles de tennis aux extrémités qui permettent de voir rapidement si une distance de 2 mètres est maintenue. Voir figure 1. Chaque superviseur à 4 « pouces-o-mètre » à sa disposition pour faire appliquer la distanciation.

Figure 1 : le « pouce-o-mètre »
Source : CNESST

Barrières physiques

Les principaux endroits où j'ai observé des barrières physiques sont dans les bureaux et dans les cafétérias. L'employeur a réaménagé ses installations pour avoir un total de 10 cafétérias. Ainsi, il s'assure que les travailleurs utilisent toujours les mêmes cafétérias et que les « bulles » par quart de travail sont respectées.

Nous discutons des dimensions des barrières physiques. Actuellement, il n'y a pas de référence écrite pour établir les dimensions optimales de telles barrières.

Toutefois, j'explique aux parties présentes qu'il faut avoir en tête que la barrière physique doit être beaucoup plus grande que la zone respiratoire des travailleurs pour les protéger les gouttelettes. Cette zone respiratoire peut être représentée par une sphère de 30 centimètres (12 pouces) de rayon dont le centre se trouve exactement entre les 2 oreilles d'une personne. Donc pour la hauteur de la barrière, il faut tenir compte des utilisateurs les plus grands et la manière, dont la barrière, est utilisée. Pour ce qui est de la largeur, idéalement, il faut que ce soit aussi large que la surface de la table, du bureau, etc. Il faut tenir compte de l'utilisation et éviter que la largeur permette aux travailleurs de se déplacer d'un côté ou l'autre de la barrière pour l'éviter. Finalement, s'il est possible de le faire, il faut éviter les ouvertures dans les barrières. Si ce n'est pas possible, il faut maintenir ces ouvertures les plus petites possible et les positionner pour ne pas compromettre la zone respiratoire des travailleurs. Dans le cas où des ouvertures plus grandes sont nécessaires, une petite porte coulissante ou un rabat en plastique flexible peuvent être utiles.

C'est en ayant ces informations en tête que j'observe les barrières physiques des cafétérias.

Dans la cafétéria du département des accessoires, je vois qu'au niveau de la hauteur, les barrières montent plus haut que la tête des travailleurs une fois qu'ils sont assis pour manger. Pour ce qui est de la largeur, ça convient également puisque les barrières sont en forme de « u ». Toutefois, je remarque que les barrières qui séparent les travailleurs assis côte à côte

dépassent la table de seulement 25 centimètres (10 pouces). Cette dimension ne permet pas de faire barrière entre les zones respiratoires des travailleurs. De plus, il est facile de contourner la barrière physique lorsque les travailleurs assis côte à côte discutent.

La dérogation 1 est émise à cet effet.

Une seule dérogation est inscrite à l'avis de correction du présent rapport concernant les dimensions des barrières physiques. Cependant, je conviens avec l'employeur qu'il est nécessaire de faire le tour de toutes les cafétérias (10) pour faire les mêmes corrections, le cas échéant.

Équipement de protection individuelle (ÉPI)

Je constate que les travailleurs portent des masques de procédure qui répondent à la norme ASTM F 2100 de niveau 2. La consigne demande de le porter en tout temps. Toutefois, il est possible de le retirer lorsque les gens travaillent seuls et que la distance de 2 mètres peut être respectée. Les travailleurs ont reçu de l'information sur comment mettre, porter et retirer le masque de procédure.

Les lunettes de protection servent à contrôler d'autres risques que ceux liés à la COVID-19. De ce fait, les travailleurs doivent les porter en tout temps.

Exclusion des personnes symptomatiques du lieu de travail

Le télétravail est en vigueur actuellement pour 95 % des travailleurs administratifs. Ceux-ci doivent répondre quotidiennement au questionnaire de santé en version web pour évaluer s'ils présentent des symptômes.

En ce qui concerne les travailleurs de production, ils doivent porter un masque de procédure avant d'entrer dans le bâtiment et remplir le questionnaire de santé avec leur superviseur. S'il ne présente pas de symptômes, le travailleur se lave les mains, entre, passe par le poinçon et se relave les mains. L'employeur confirme que la liste des symptômes inclus dans le questionnaire médical est basée sur la dernière mise à jour (3 février 2021) du questionnaire de symptômes COVID-19 de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ).

L'employeur a également prévu un local dédié pour isoler un travailleur qui développerait des symptômes durant son quart de travail. Il y a une procédure pour communiquer avec la santé publique et une autre pour désinfecter le local et le poste de travail à la suite du départ du travailleur symptomatique.

Advenant le cas où l'employeur est informé qu'un travailleur est positif à la COVID-19, il démarre sans tarder une vérification pour établir les contacts avec le travailleur positif pour s'assurer que les travailleurs ayant eu des contacts étroits avec le travailleur infecté demeurent en isolement.

L'employeur a aussi rendu disponible une « ligne COVID » directement avec l'équipe des ressources humaines pour permettre aux travailleurs de les rejoindre rapidement.

Hygiène des mains et étiquette respiratoire

Je constate que des contenants de solution hydroalcoolique sont disponibles à plusieurs endroits, notamment près des portes.

Il y a aussi de l'affichage qui rappelle l'étiquette respiratoire et l'hygiène des mains.

Le nettoyage et la désinfection des surfaces et des objets

L'employeur utilise les services de la firme Stenapro. Madame B et ils ont établi ensemble la liste des surfaces fréquemment touchées et des surfaces à désinfecter. Un « registre de ménage » est établi et complété par les travailleurs de Stenapro.

On m'informe également qu'afin d'éviter de partager des équipements, par exemple, chaque superviseur a son clavier d'ordinateur personnel. Auparavant, il était possible pour les superviseurs d'échanger des cellulaires, ce n'est plus le cas actuellement. L'employeur a fait l'acquisition de cellulaires supplémentaires et chaque superviseur à son équipement personnel.

Les travailleurs ont aussi accès à des bouteilles de désinfectants pour les utiliser à leur poste de travail au besoin.

Autres mesures : décalage des horaires de travail, des pauses et repas

Dans le but d'éviter les rassemblements et l'effet de goulot d'étranglement, l'employeur a modifié les horaires pour les débuts et les fins de quart, les pauses et le repas. Les travailleurs arrivent 5 minutes avant le début de leur quart de travail pour remplir le questionnaire de santé avec leur superviseur. Une copie de ces horaires m'est remise.

On indique également qu'une réflexion est en cours pour retirer temporairement l'obligation de poinçonner. Ains, il y aurait des surfaces de moins à toucher et une meilleure fluidité.

Pauses extérieures

On indique qu'il y a beaucoup de fumeurs à l'établissement. Des fumoirs ont été aménagés à l'extérieur. Ceux-ci ont la forme d'un abribus fermé où les fumeurs se rejoignaient lors des pauses. Actuellement ces fumoirs sont inaccessibles. L'employeur a plutôt disposé des cendriers à 2 mètres de distances les uns des autres et demande aux travailleurs qu'il n'y ait pas plus d'un travailleur par cendrier.

Je sensibilise les parties à des comportements que nous avons déjà vus, soit que des fumeurs

se regroupent dans les véhicules sans protection. Cette manière de faire expose les travailleurs à la contamination par le coronavirus. Afin d'éviter ce genre de situation, l'employeur demande aux contremaîtres, chefs d'équipe et superviseurs d'assurer une surveillance en alternance.

Santé psychologique

Un programme d'aide aux employés est offert aux travailleurs. L'employeur a également fait des journées thématiques sur la santé mentale, question de donner des outils aux gens pour qu'ils puissent prendre soin d'eux.

Un groupe privé sur Facebook est aussi accessible. Les gens y échangent beaucoup d'information et ils peuvent rejoindre leurs collègues facilement.

Mesures pour assurer la permanence des correctifs

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

Une fois que les risques sont contrôlés, il faut s'assurer que les correctifs ou encore les moyens pour y arriver soient maintenus en place et demeurent efficaces. Voici 10 moyens de contrôle pour y arriver.

1. Information
2. Formation et formation d'appoint
3. Inspection
4. Supervision
5. Entretien préventif
6. Politique d'achat
7. Politique de sous-traitance
8. Politique d'ingénierie
9. Surveillance de la qualité du milieu de travail
10. Surveillance de la santé des travailleurs

En circulant vers le bâtiment principal, je constate que [redacted] fumeurs sont assis à une distance de moins de 2 mètres à la même table de pique-nique. Je discute de cette situation avec eux afin

de les sensibiliser. Ils pointent une note collée sur la table. Sur la note il est indiqué que c'est permis de le faire puisqu'un dessin indique l'endroit où s'asseoir, soit à chaque bout de la table, chacun de son côté.

Je discute de ce point avec Madame B qui m'informe que cette manière de faire est permise lorsque 2 tables de pique-nique sont bout à bout. Je comprends le point, mais rien ne l'indique sur la note collée sur la table et il n'y a visiblement pas de moyen d'assurer la permanence du correctif puisqu'il manque une table. Cet exemple démontre bien l'importance d'assurer la pérennité des mesures.

Mécanismes et références disponibles

Plusieurs sources d'informations fiables sont disponibles en ligne. Voici quelques adresses de sites où vous trouverez de l'information pertinente en fonction de votre secteur d'activité économique.

Comment limiter la propagation de la COVID-19 au travail, CNESST

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/comment-limiter-propagation-covid-19-au-travail

Mesures de prévention en milieu de travail, secteur manufacturier, Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)

https://www.inspq.qc.ca/publications/2943-recommandations-secteurs-manufacturiers-covid-19

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi de la dérogation sera effectué lors de la visite prévue le lundi 15 mars 2021 à 9 h.

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

Transmission du rapport

Ce rapport est transmis par courriel sécurisé le jeudi 11 mars 2021 à :

- Monsieur Jean Gaudreault (jgaudreault@soleno.com)
- Madame A

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4326638	11 mars 2021	RAP1339505

RAPPORT D'INTERVENTION

- Madame B

Malgré cette transmission courriel, vous recevrez sous peu les copies papier par la poste.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Marilyn BOULIANNE
Inspectrice
Direction de la prévention-inspection Centre-Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
145 boulevard St-Joseph, 3e étage, Saint-Jean-sur-Richelieu, QC, J3B 1W5
Bureau. : 450 359-2100,
Cellulaire :
Courriel : marilyn.boulianne@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4326638	11 mars 2021	RAP1339505

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
Soleno 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) COVID-19 - DIMENSION BARRIÈRES PHYSIQUES CAFÉTÉRIA - TRAVAILLEURS CÔTE À CÔTE L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques liés à la contamination à la COVID-19 pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce que les dimensions des barrières physiques qui protègent les travailleurs assis côte à côte ne sont pas suffisante par rapport à la zone respiratoire des travailleurs. Il y a un risque de contamination des travailleurs.	2021-03-15	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

Service de la prévention-inspection
Montérégie C. et O.
145, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 1W5
Téléc. : 450 359-8831

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Montérégie C. et O.
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield QC J6T 4M4
Téléc. : 450 377-6299

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
23 février 2021 à 10:00 Sans visite	DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

Destinataire

Numéro d'employeur :

Société québécoise des infrastructures

1er étage
1075, rue de l'Amérique-Française
Québec (Québec) G1R 5P8

Représentant de l'employeur
Madame Nadine Boudreault, Technicienne avantages sociaux

Lieu de travail

Numéro :

Société québécoise des infrastructures

2, boulevard de La Salette
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 5G5

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Stéphany Beaudry	06134

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques d'agressions verbales et physiques.

Personnes rencontrées en format TEAMS

Mme Lyne Michaud, Directrice à la direction du développement et de la santé organisationnelle
Mme Camille Tremblay, Conseillère en développement organisationnel
M. Marc Charpentier, Conseiller en relation de travail
M. Gilbert Corbin, Directeur à la direction immobilière de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

RAPPORT D'INTERVENTION

M. Sylvain St-Germain, Chef de service – Entretien et réparation
M. A
M. B
M. Danny Ramada, Plombier à l'établissement de St-Jérôme

Personnes contactées

Mme Sarah Beaudry, Conseillère ressource humaine le 21 décembre 2020.
M. A

Présentation du lieu de travail

La société québécoise des infrastructures (SQI) œuvre dans le secteur d'activité (29) – *Finances, assurances et affaires immobilières* et se spécialise comme exploitant de bâtiments pour le gouvernement du Québec. L'établissement de St-Jérôme comporte des ouvriers qualifiés, des électriciens, des mécaniciens, des plombiers, des techniciens, des chargés de projets, des agents, etc. qui sont majoritairement syndiqués. Dans le cas-ci elle emploie 3 travailleurs ouvriers répartis sur un quart de travail avec disponibilité en dehors des heures ouvrables qui ont à intervenir au centre de détention de St-Jérôme. D'autres corps de métier peuvent également intervenir au centre de détention de St-Jérôme.

Un comité santé sécurité est en place et fonctionnel avec des rencontres statutaires.

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

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes ci-haut mentionnées par l'application TEAMS et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et sur la mécanique de travail des ouvriers ayant à intervenir dans le centre de détention de St-Jérôme.

Je discute avec les parties et à la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif.

Des discussions avaient été au préalable entamées avec les parties afin de documenter la situation.

Description des observations et informations recueillies

La CNESST est informée par la partie syndicale que de depuis quelques mois, les travailleurs de la SQI qui ont à se déplacer au centre de détention de St-Jérôme sont à risques de subir des agressions verbales ou physiques en lien avec les détenus alors qu'ils se retrouvent seuls dans l'exécution de leurs fonctions.

Des agressions verbales ont eu lieu et des rapports de conditions dangereuses ont été complétés à l'été et l'automne 2020.

Avant l'été 2020, les travailleurs de la SQI qui avaient à effectuer des travaux à l'intérieur du centre de détention de St-Jérôme étaient escortés, mais à quelques reprises les travailleurs ont dû effectuer des travaux sans escorte. Des menaces de mort et autres agressions verbales de la part de détenus envers les travailleurs ont eu lieu. Des travaux dans des lieux où la sécurité n'était pas optimale (un détenu aurait pu y avoir accès) ont été réalisés. Puisqu'il s'agit de deux entités différentes; la SQI et le Ministère de la sécurité publique (MSP), des divergences dans l'application et l'appréciation des mesures de prévention ont eu lieu. Il n'y avait pas de procédure écrite à ce sujet.

D'emblée les deux parties reconnaissent que les risques d'agression sont présents.

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique de prévenir les agressions qui surviennent dans le cadre du travail, dont les risques d'agressions physiques et verbales.

Il existe trois niveaux de prévention à prendre en considération :

Primaire : Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'une agression 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 d'agressions, il est possible que ces derniers se produisent néanmoins, surtout en milieu carcéral où il est plus complexe de prévenir les agressions verbales des détenus. L'employeur doit donc mettre en place des procédures d'intervention afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation.

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, d'autres mesures 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.

L'employeur a élaboré le 22 février 2021, par suite d'une rencontre avec la partie syndicale du 29 janvier 2021, un plan d'action afin de répondre à ces trois niveaux de prévention. Les deux parties accueillent le plan d'action. Des moyens de contrôle, des échéanciers et des responsables sont indiqués.

Pour répondre aux niveaux de prévention précédemment présentés voici ce que l'employeur propose :

- L'employeur réorganise le travail et l'assignation de bons de travail selon l'urgence des travaux à effectuer et la disponibilité d'une escorte au MSP. Aucun travail, même urgent et non prévu, ne peut être effectué à l'intérieur du centre de détention de St-Jérôme sans escorte.

  M. Ramada m'indique qu'il craint qu'une fois sur les lieux, suite à un appel d'urgence, il n'y ait pas d'escorte du MSP de disponible (puisque c'est déjà produit) et que le responsable du centre de détention lui demande tout de même d'effectuer les travaux. Je

remarque que les travailleurs ne sont pas informés adéquatement sur la nouvelle procédure, **la dérogation #1 est émise**. Il est également la responsabilité des travailleurs de suivre les procédures de l'employeur. Puisque des ouvriers de Laval peuvent également venir soutenir leurs collègues de St-Jérôme, ceux-ci doivent également être informés des procédures en place. Je réitère à l'employeur l'importance de communiquer clairement ces procédures et ces impacts au MSP.

- Des communications statutaires hebdomadaires entre la direction du MSP et de la SQI concernés ont lieu pour valider et modifier au besoin les procédures de travail. Des rencontres mensuelles avec plus d'acteurs ont lieu afin d'échanger sur les situations problématiques survenues afin de valider la pertinence de procédures, entre autres.

- Lors de l'embauche, l'ajout de mises en situation concernant les centres de détention conscientisera et préparera psychologiquement les futurs travailleurs à la possible dynamique de travail.

- Une formation sera élaborée sur les situations de conflits ou sur la manière d'intervenir. L'employeur a approché une association sectorielle paritaire pour l'élaboration de celle-ci, mais la solution n'est pas encore retenue. Les travailleurs ne sont pas outillés à réagir de manière à préserver leur santé psychologique lors d'agressions de la part de détenus, la **dérogation # 2 est en cours.**

Des mécanismes de contrôle sont déjà en place et utilisés aux besoins, tel le relevé de conditions dangereuses. Un service d'aide aux employés (PAE) est disponible 24h/24, 7 jours/7.

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

Mécanismes et références disponibles

-L'APSSAP, Association paritaire pour al santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale »

-L'APSAM, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires

municipales »

Conclusion

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

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Stéphany BEAUDRY B.Sc.
Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Laurentides
Direction de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
275, rue Latour, 3e étage, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Tél : 450 431-4000, [redacted]
Fax : 450 431-5305
stephany.beaudry@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

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

Société québécoise des infrastructures

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 procédures de 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 (escorte obligatoire). Des risques d'agressions sont possibles si un travailleur n'a pas été formé sur la procédure.	2021-03-16	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation appropriées 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 lien avec les risques d'agressions dans les centres de détention. En effet lors d'agressions verbales ou physiques, il y a des risques de développer des troubles relatifs à la santé mentale ou des blessures physiques.	2021-03-16	En cours

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Laurentides
275, rue Latour
3e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Téléc. : 450 431-5305

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
19 mars 2021 à 10:30 Sans visite	DPI4322297	24 mars 2021	RAP1341482

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Société québécoise des infrastructures

1er étage
1075, rue de l'Amérique-Française
Québec (Québec) G1R 5P8

Représentant de l'employeur
Madame Nadine Boudreault, Technicienne avantages sociaux

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Société québécoise des infrastructures

2, boulevard de La Salette
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 5G5

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Stéphany Beaudry	06134

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 23 février 2021 afin vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes rencontrées via l'application TEAMS

Mme Lyne Michaud, Directrice, direction du développement et de la santé organisationnelle
Mme Camille Tremblay, Conseillère en développement organisationnel
M. Gilbert Corbin, Directeur, direction immobilière Laval, Laurentides et Lanaudière
M. Sylvain St-Germain, Chef de service – Entretien et réparation
M. A [redacted]
M. B [redacted]
M. Danny Ramada, Plombier à l'établissement de St-Jérôme

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).

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes ci-haut mentionnées via l'application TEAMS et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention. Nous échangeons sur les correctifs apportés. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif aux parties. Je contacte les parties par courriel le 22 mars afin de valider l'émission de la dérogation no 3.

Description des observations et informations recueillies

Des changements ont à être apportés aux informations précédemment échangées; soit que l'employeur définit un secteur où les travailleurs doivent être escortés par un agent du MSP (Ministère de la Sécurité publique) à l'intérieur du centre de détention de St-Jérôme versus les autres secteurs où ils ne le seront pas.

L'employeur indique que dans le secteur F, il n'y a pas d'agent du MSP de présent, mais un système de caméras. C'est pourquoi les travailleurs seront en tout temps escortés lors de la réalisation des divers travaux. C'est également dans cette section que les agressions verbales ont eu lieu dans le passé.

L'employeur mentionne que pour les autres secteurs, les travailleurs n'ont pas à être escortés par un agent du MSP, car un agent, dans une guérite, supervise le secteur de vie et s'assure de la sécurité de celui-ci avant l'arrivée des travailleurs de la SQI et pendant la réalisation des travaux.

La partie syndicale m'indique que l'agent peut être dans sa guérite et ne pas entendre les agressions verbales. L'employeur mentionne qu'un travailleur doit quitter les lieux s'il estime que sa santé-sécurité est menacée. La partie syndicale déplore que ce soit au travailleur à réagir et non pas à l'employeur de prévenir.

M. Ramada m'informe que les travailleurs de la SQI s'organisent en début de quart de travail afin de pouvoir effectuer les travaux en étant deux travailleurs dans le même secteur. Un travailleur de la SQI travaille rarement seul. Il ajoute également qu'il n'y a pas eu d'agressions verbales graves dans les autres secteurs que le F mais que des commentaires indésirables ou des insultes peuvent avoir lieu. La partie syndicale indique que l'ajout d'une escorte du MSP a un effet dissuasif auprès des détenus.

Le centre de détention de St-Jérôme comporte 3 bâtiments et différents secteurs; entre autres; l'accueil du personnel, l'accueil des détenus, secteurs de vie : C, B-E, D-A, D-B et F. Il héberge deux types de clientèles; une carcérale avec sentence et une autre en instance de procès. Il n'y a pas un secteur précis pour un type de clientèle et les dynamiques des secteurs sont en mouvances selon l'occupation nécessaire. Une guérite d'un agent du MSP peut superviser 6 cellules.

Je ne peux, toutefois, pas apprécier l'organisation des lieux, les procédures de travail, les moyens de surveillance et les protocoles mis en place par le MSP. Il me manque des informations afin de valider s'il y a un risque à la santé-sécurité des travailleurs lors de réalisation de travaux sans escorte dans les autres secteurs que le F. La **dérogation no 3 est émise,** car il n'y a pas **d'analyse de risque de complétée** à cet effet.

Dérogation 1

L'employeur me soumet ces deux procédures illustrées sur des fiches de préventions selon le secteur d'intervention des travailleurs de la SQI :

[redacted]

L'employeur a distribué ce document le 18 mars 2021 sur les bureaux des travailleurs de la SQI de St-Jérôme, mais ceux-ci n'ont pas été informés directement. Les travailleurs de la SQI de l'établissement de Laval n'en sont pas encore informés. Le MSP a reçu un courriel les informant de ces procédures, sans retour de réponse. Pour ces faits, la **dérogation no 2 est en cours et hors délai**.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4322297	24 mars 2021	RAP1341482

RAPPORT D'INTERVENTION

Dérogation 2

L'employeur a retenu les services d'une firme spécialisée, soit Les Consultants Verret. Cette entreprise est un fournisseur de services reconnu dans la formation de la prévention de la violence en milieu de travail. Une formation sur mesure sera élaborée pour tous les travailleurs de la SQI ayant à intervenir dans un centre de détention. La formation sera donnée sur une demi-journée. Un calendrier de formation m'est soumis. La date du 7 avril 2021 est choisie pour le centre de détention de St-Jérôme et de Laval. La **dérogation no 2 est effectuée.**

Conclusion

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Stéphany BEAUDRY B.Sc.
Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Laurentides
Direction de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection Montréal et Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
275, rue Latour, 3e étage, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Tél : 450 431-4000, [redacted]
Fax : 450 431-5305
stephany.beaudry@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4322297	24 mars 2021	RAP1341482

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

Société québécoise des infrastructures

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 procédures de 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 (escorte obligatoire). Des risques d'agressions sont possibles si un travailleur n'a pas été formé sur la procédure. - Observé le : 2021-02-23 (RAP1339576) - Délai expire le 2021-03-16	2021-03-16	En cours
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation appropriées 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 lien avec les risques d'agressions dans les centres de détention. En effet lors d'agressions verbales ou physiques, il y a des risques de développer des troubles relatifs à la santé mentale ou des blessures physiques. - Observé le : 2021-02-23 (RAP1339576) - Délai expire le 2021-03-16	-	Effectuée
3	LSST / 51(5) Il n'y a pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'il n'y a pas d'analyse de risque de complétée en ce qui concerne la situation de réalisation de tâches, non escorté, pour les travailleurs de la SQI à l'intérieur du centre de détention de St-Jérôme, d'où un risque d'agression (verbale ou physique) pour les travailleurs.	2021-05-03	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

Service de la prévention-inspection
Laurentides
275, rue Latour
3e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Téléc. : 450 431-5305

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 mars 2021 à 11:30	DPI4328618	12 avril 2021	RAP1343225

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Centre services scolaire des Laurentides

13, rue Saint-Antoine
Sainte-Agathe-des-Monts QC J8C 2C3

Représentant de l'employeur
Monsieur Réjean Cloutier, directeur des finances

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

École La Relève

8, chemin des Pionniers
La Minerve (Québec) J0T 1S0

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Geneviève Girard	33012
Aussi présents :	Frédéric Vertefeuille	91743

Observations

Objet de l'intervention :

Intervention à la suite du droit de refus exercé par Mme A [redacted] le 25 mars 2021 vers 9h00.

Personnes rencontrées :

Mme A [redacted]

M. Jean-Simon Levert, directeur d'école

Mme B [redacted]

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328618	12 avril 2021	RAP1343225

RAPPORT D'INTERVENTION

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Sommaire

Le 25 mars 2021 vers 9h00, Mme A [redacted] à l'école La Relève, refuse de travailler à son poste régulier [redacted], car elle craint d'y contracter la COVID-19 en présence [redacted] qui ne porte pas de masque de procédure.

1.2 Motif du refus

La travailleuse juge que son emploi [redacted] l'expose de façon indue à des risques d'être infectée par la COVID-19 pour les raisons suivantes :

- [redacted], ne porte pas le masque, et ce, sans justification médicale.
- Les accommodements mis en place afin que [redacted], sans le port du masque, lui impose une gestion supplémentaire l'exposant à des risques psychosociaux.

1.3 Travailleuse exerçant le droit de refus

Mme A [redacted]

1.4 Partie patronale avisée du refus

M. Jean Simon Levert, directeur de l'école La Relève

1.5 Représentante à la prévention

Mme B [redacted]

2. EXPOSÉ DES FAITS

2.1 Historique des événements

Depuis le 8 mars 2021, soit lors du retour à l'école des élèves de la semaine de relâche scolaire, le port du masque médical est obligatoire pour tous les élèves du primaire lorsqu'ils sont à l'intérieur de l'école. Cette mesure est exigée pour tous les élèves du territoire desservi par le centre de service scolaire des Laurentides qui est actuellement considéré une zone rouge par le gouvernement du Québec.

[redacted] Lors de sa présence à l'école le 9, 10 et 11 mars, [redacted] respecte la directive et porte un masque lorsqu'il est en classe.

Le 11 mars vers 16h00, M. Levert, directeur de l'école et Mme A [redacted] reçoivent un courriel de la part [redacted]. [redacted] informe l'école de ses intentions et qu'il refuse que [redacted] porte un masque toute la journée à l'école. Il invoque des motifs de droit et liberté ainsi qu'une condition médicale non précisée.

M. Levert a des échanges de courriels avec [redacted] pour lui rappeler l'importance et les exigences du Centre de service scolaire des Laurentides (CSSL). Il a également une discussion téléphonique avec [redacted]. M. Levert sollicite ensuite la direction générale du CSSL afin de connaitre la marche à suivre dans de tels cas. Il reçoit comme indication que [redacted] peut continuer à fréquenter l'école, mais que la distanciation physique de 2 m doit être maintenue en tout temps lorsqu'il ne porte pas de masque. Le port du masque sera obligatoire lorsque celui-ci ne peut pas maintenir cette distance des [redacted] élèves et du personnel.

Ainsi, le 12 mars 2021, les accommodements suivants ont été mis en place par la direction de l'école :

- Le bureau de [redacted] est placé au fond de la classe de manière à maintenir une distance de deux mètres avec les [redacted] élèves. Il n'a pas l'obligation de porter le masque lorsqu'il est assis à son bureau.
- [redacted] doit porter le masque lors de ses déplacements ou des travaux en équipe avec les [redacted] élèves.

La direction de l'école informe [redacted] de ces conditions le matin même et [redacted] accepte ces conditions. Celles-ci sont expliquées à [redacted].

M. Levert nous précise que cette mesure d'accommodement devait être temporaire dans l'attente d'orientations de la part du ministère de l'Éducation. Lors de notre rencontre, la direction n'avait pas reçu d'autres directives et se réfère au document de la foire aux questions du ministère de l'Éducation.

Le 12 mars 2021, Mme A informe Mme B [redacted] de la situation.

Le 16 mars 2021, Mme A communique avec la CNESST et discute avec un inspecteur. Elle communique ensuite avec la Santé publique qui la réfère de nouveau à la CNESST et l'informe du droit de refus. Le même jour, deux autres discussions ont lieu avec l'inspecteur. Mme A dépose une plainte auprès de la CNESST concernant [redacted] qui ne porte pas de masque en tout temps. Cette plainte a été confié à la santé publique.

Dans les jours suivants, Mme B [redacted] sollicite une inspectrice qui lui donne des informations sur le droit de refus. Elle a aussi des discussions avec M. Sébastien Tardif, directeur général du CSSL afin de trouver une solution. Entre autres, le syndicat demande l'ajout d'une ressource [redacted] afin de faciliter la gestion de [redacted] et assurer une surveillance du maintien de 2 m de distance en tout temps et le port du masque lors de ses déplacements.

Le 18 mars, il est convenu que M. Levert sera présent, en surplus, [redacted] le lendemain.

Le 19 mars 2021, M. Levert est présent [redacted] et intervient auprès de [redacted] notamment en lui rappelant les consignes sanitaires qu'il doit respecter. Cette mesure supplémentaire n'est pas renouvelée.

Le 22 mars 2021 est une journée pédagogique. Mme A travaille [redacted], mais [redacted] n'est pas présent.

[redacted].

Le 24 mars 2021, la travailleuse est [redacted]
Ce même jour, elle avise par courriel, M. Levert, directeur de l'école et le syndicat [redacted], qu'elle sera présente au travail le lendemain matin, mais qu'elle [redacted] exercera un refus de travail.

Le 25 mars 2021, vers 9h00, la situation étant inchangée, la travailleuse exerce son droit de refus de travail. Les démarches entreprises pour trouver une solution au problème ne sont pas concluantes et l'intervention d'un inspecteur de la CNESST a été demandée vers 9h00 par Mme A [redacted].

Les inspecteurs de la CNESST arrivent sur les lieux vers 11h30 pour traiter le droit des refus.

2.2 Position des parties

- <u>Version de la travailleuse</u>

La travailleuse juge que son emploi [redacted] l'expose à un danger d'être infectée par la COVID-19 pour les raisons suivantes :

- [redacted], ne porte pas le masque de procédure, et ce, sans justification médicale.
- Les enfants qui sont infectés par la COVID-19 sont généralement asymptomatiques et la maladie peut se propager dans l'air.

- [redacted].
- Les accommodements mis en place afin que [redacted] demeure [redacted], sans le port du masque, imposent à la travailleuse une gestion supplémentaire [redacted] l'exposant à des risques psychosociaux. Elle doit constamment rappeler à [redacted] les consignes, soit de porter son masque lorsqu'il se déplace ou s'approche à moins de 2 m d'un [redacted] élève ou d'elle lorsqu'elle ne porte pas de protection oculaire. Elle doit également penser à mettre sa visière ou ses lunettes lorsqu'elle intervient auprès de [redacted] et faire des rappels des accommodements à respecter aux autres intervenants [redacted]. De plus, [redacted] dit aux [redacted] élèves des informations qui peuvent provoquer chez ceux-ci de l'anxiété, un sentiment d'injustice et de crainte par rapport au port du masque.
- Afin que [redacted] soit à plus de deux mètres des [redacted] élèves lorsqu'il est à son bureau, les autres bureaux ont dû être déplacés de sorte que les bureaux à l'avant de la classe ne sont plus à deux mètres [redacted].

- Version de la représente de la travailleuse

Mme B [redacted] reprend les mêmes raisons énoncées par la travailleuse et considère que la travailleuse est justifiée d'exercer son droit de refus.

- Version de l'employeur

M. Levert ne se prononce pas à savoir si le droit de refus est justifié ou non. Il mentionne supporter la travailleuse dans la situation et qu'il faut suivre les recommandations émises par la Santé publique et le ministère de l'Éducation. Incidemment, les élèves doivent porter un masque et que ce n'est pas le cas de [redacted].

2.3 Description de l'activité impliquée

La travailleuse est [redacted]. Elle accomplit ses tâches quotidiennement [redacted]

2.4 Description des lieux

[redacted] sont assis à 6 tables différentes. [redacted], qui ne porte pas de masque, est assis seul à une table située au fond de la classe et à 2 m des [redacted] élèves. Mme [redacted]

2.5 Constatations et renseignements obtenus

La municipalité de La Minerve est une municipalité située dans les Laurentides où le palier d'alerte actuel est maximal (zone rouge). Les mesures sanitaires en vigueur pour l'enseignement primaire, au jour du droit de refus, sont entre autres les suivantes :

- Une distance de 2 mètres doit être respectée entre les élèves et le personnel.
- Lorsque ce n'est pas possible, le port de l'équipement de protection individuelle (EPI) est requis pour le personnel. Le port du masque d'intervention (masque de procédure) est obligatoire pour tout le personnel scolaire, en tout temps, dans les aires communes intérieures et extérieures.
- Les élèves de la 1re à la 6e année du primaire doivent porter un masque d'intervention (masque de procédure) en tout temps dans la classe, lors des déplacements ainsi que dans le transport scolaire. Ces mesures ne concernent pas certains élèves pouvant être exemptés et ne s'appliquent pas dans la cour de récréation.

Cette dernière mesure sur le port du masque en tout temps pour les élèves est en vigueur depuis le 8 mars 2021.

La fiche de l'INSPQ sur les milieux scolaire et d'enseignement, version 3, mise à jour le 21 octobre 2020, recommande pour le personnel enseignant ce qui suit:

Équipement de protection individuelle avec les élèves, les étudiants, stagiaires ou toute personne externe à l'établissement (ex. : parents, clients, fournisseurs, sous-traitants) :

- Le port d'un **masque médical (de procédure) de qualité**[7] **et d'une protection oculaire** est recommandé lors d'interactions à moins de deux mètres (la distanciation devrait toujours être privilégiée).

Il n'y a pas de précision si l'élève porte un masque ou non dans cette recommandation.

Les mesures suivantes sont mises en place par la direction de l'école en concordance avec les directives du CSSL :

- Les parents des élèves sont informés par un bulletin « infos-parents » de garder leur enfant à la maison si celui-ci présente un symptôme associé à la COVID-19.
- Les travailleuses et travailleurs effectuent l'observation des élèves. Au besoin, un thermomètre est disponible pour la prise de température.
- Si un élève présente des symptômes alors qu'il est déjà à l'école, il sera isolé dans un local et ses parents seront informés de venir le chercher. Il y a une trousse d'équipements de protection individuelle mise à la disposition des travailleurs devant rester avec cet élève.
- Lorsqu'elles enseignent, les enseignantes sont généralement à plus de 2 mètres des élèves.
- Les travailleuses et travailleurs portent le masque de procédure en tout temps. Des lunettes de protection et des visières sont disponibles, au besoin.

Plus particulièrement, [redacted], je constate :

- [redacted] est autorisé à ne pas porter de masque en tout temps à la demande de [redacted]. Il est autorisé à ne pas porter de masque lorsqu'il est à son bureau.
- Le bureau de [redacted] est situé à l'arrière de la classe et à une distance de 2 m des autres bureaux.

- Afin que ce bureau soit suffisamment séparé des autres bureaux, les autres bureaux ont dû être déplacés. Ce faisant, le bureau en U situé à l'avant [redacted] se trouve plus près de la zone où la travailleuse [redacted].
- Des lunettes et une visière sont disponibles dans la classe. Mme A [redacted] nous indique mettre une protection oculaire lorsqu'elle intervient auprès de [redacted]. Cela dit, elle nous précise qu'il lui arrive qu'elle oublie.
- Lorsque A [redacted] est présente à son bureau et [redacted], elle maintient une distance de 2 m avec [redacted] qui ne porte pas de masque.
- La travailleuse mentionne que [redacted] oublie fréquemment de mettre son masque lorsqu'il se déplace. Ainsi, il peut rapidement se trouver à moins de 2 m d'elle. Elle nous indique qu'une telle situation peut se présenter plus d'une dizaine de fois par jour. Le contact est bref, puisqu'elle l'informe de retourner à son bureau pour mettre son masque. Il répond de façon positive à cette consigne.

Les risques psychosociaux sont définis comme suit par l'INSPQ :

> « Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées ». (INSPQ, 2016).

3. DÉCISION CONCERNANT LE REFUS DE TRAVAIL

3.1 Motifs de la décision

Le mandat de l'inspecteur dans le traitement du refus de travail est de déterminer s'il y a un danger pour la santé et la sécurité du travailleur. Dans la situation qui prévaut au moment où Mme A exerce son droit de refus je détermine :

- Selon les informations recueillies, l'employeur a mis en place des moyens qui respectent les recommandations de l'INSPQ pour contrôler les risques de contracter la COVID-19 pour le personnel scolaire.
  - Les parents des élèves sont informés de garder leur enfant à la maison si celui-ci présente un symptôme associé à la COVID-19.
  - Les travailleuses et travailleurs effectuent l'observation des élèves.
  - Si un élève présente des symptômes alors qu'il est déjà à l'école, Une procédure et des équipements sont planifiés.
  - Les enseignantes et enseignants sont généralement à plus de 2 m des élèves et la classe est aménagée à cet effet.
  - Les travailleuses et travailleurs portent le masque de procédure en tout temps. Des lunettes de protection et des visières sont disponibles, au besoin.
  - La travailleuse a, à sa disposition, des masques et des protections oculaires dans sa classe lors des contacts à moins de 2 m avec un élève.
  - L'employeur a également communiqué avec les parents pour expliquer l'importance des mesures sanitaires et déterminer des mesures d'accommodement pour l'élève.

- L'encadrement et la gestion des élèves en classe font partis des tâches régulières d'une enseignante. Ainsi, l'intervention pour régler des problématiques et des conflits auprès des élèves fait partie des conditions normales de travail dans une école primaire. Dans le cas actuel, la présence qui ne porte pas le masque en classe exige à une gestion supplémentaire auprès de .

En tenant compte de la définition des risques psychosociaux, la situation vécue par A peut avoir pour effet d'augmenter le niveau de stress ressenti par celle-ci et incidemment, augmenter la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique. Cependant, l'analyse de la présence d'un danger dans le cadre de ce droit de refus ne se fait pas sur l'analyse de la probabilité que la travailleuse ressente des effets néfastes sur sa santé psychologique dans le contexte documenté, mais plutôt sur la présence ou non d'un danger grave et éminent justifiant un droit de refus.

Enfin, puisque l'intervention pour régler les problématiques et les conflits auprès de fait partie des conditions de travail normales de A, les risques psychosociaux invoqués ne peuvent pas être considérés comme un danger grave et imminent pour la santé et sécurité de la travailleuse.

3.2 Décision

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par la Loi sur la santé et la sécurité du travail, article 19, à la suite du refus de travail exercé par Mme A le 25 mars vers 9h00 à l'école La Relève située à La Minerve et après analyse de la situation, je détermine qu'au moment où Mme A exerce son droit de refus, les conditions d'exécution du travail sont normales.

Cette décision est rendue vers 15h00 le 25 mars 2021 en présence des personnes suivantes :

- M. Jean-Simon Levert, directeur d'école
- Mme A
- Mme B

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328618	12 avril 2021	RAP1343225

RAPPORT D'INTERVENTION

Ce rapport est distribué à :

M. Jean-Simon Levert, directeur de l'école La Relève

Mme A

Mme B

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).

4. ANNEXES

Annexe 1

Sites internet consultés

www.inspq.qc.ca/publications/3056-milieux-scolaires-enseignement-covid19

www.quebec.ca - /sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/systeme-alertes-regionales-et-intervention-graduelle/cartes-paliers-alerte-covid-19-par-region – Municipalité La Minerve – Éducation préscolaire et enseignement primaire

https://inspq.qc.ca/ - Risques psychosociaux du travail | INSPQ

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328618	12 avril 2021	RAP1343225

RAPPORT D'INTERVENTION

Annexe 2

Extraits de la fiche INSPQ – Milieux scolaires et d'enseignement

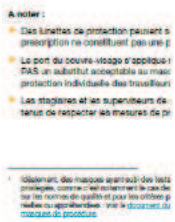
Travailleurs avec des maladies chroniques sévères

Aménagement du mode et du temps de travail

Afin de protéger la santé des employés et de ceux qui fréquentent l'établissement d'enseignem
demande aux employeurs et aux travailleurs de respecter les consignes d'isolement (retour de
de COVID-19, contacts de cas) et de tenir compte des autres mesures de santé publique en co

- Favoriser le télétravail pour les postes où c'est possible.
- Permettre les horaires flexibles pour les postes où c'est possible.

Québ



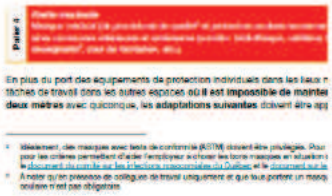
À noter :

- Des lignes de protection peuvent s
prescription ne constituent pas une p
- Le port du couvre-visage s'applique
PAS un substitut acceptable au masc
protection individuelle des travailleur
- Les stagiaires et les superviseurs de
tenus de respecter les mesures de pr

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328618	12 avril 2021	RAP1343225



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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

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

Service de la prévention-inspection

Laurentides

275, rue Latour

3e étage

Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7

Téléc. : 450 431-5305

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 mars 2021 à 11:30	**DPI4328618**	**12 avril 2021**	**RAP1343225**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Centre services scolaire des Laurentides

13, rue Saint-Antoine
Sainte-Agathe-des-Monts QC J8C 2C3

Représentant de l'employeur
Monsieur Réjean Cloutier, directeur des finances

Lieu de travail

Numéro :

École La Relève

8, chemin des Pionniers
La Minerve (Québec) J0T 1S0

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Geneviève Girard	33012
Aussi présents :	Frédéric Vertefeuille	91743

Observations

Objet de l'intervention :

Intervention à la suite du droit de refus exercé par Mme A le 25 mars 2021 vers 9h00.

Personnes rencontrées :

Mme A

M. Jean-Simon Levert, directeur d'école

Mme B

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328618	12 avril 2021	RAP1343225

RAPPORT D'INTERVENTION

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Sommaire

Le 25 mars 2021 vers 9h00, Mme A à l'école La Relève, refuse de travailler à son poste régulier , car elle craint d'y contracter la COVID-19 en présence qui ne porte pas de masque de procédure.

1.2 Motif du refus

La travailleuse juge que son emploi l'expose de façon indue à des risques d'être infectée par la COVID-19 pour les raisons suivantes :

- , ne porte pas le masque, et ce, sans justification médicale.
- Les accommodements mis en place afin que , sans le port du masque, lui impose une gestion supplémentaire l'exposant à des risques psychosociaux.

1.3 Travailleuse exerçant le droit de refus

Mme A

1.4 Partie patronale avisée du refus

M. Jean Simon Levert, directeur de l'école La Relève

1.5 Représentante à la prévention

Mme B

2. EXPOSÉ DES FAITS

2.1 Historique des événements

Depuis le 8 mars 2021, soit lors du retour à l'école des élèves de la semaine de relâche scolaire, le port du masque médical est obligatoire pour tous les élèves du primaire lorsqu'ils sont à l'intérieur de l'école. Cette mesure est exigée pour tous les élèves du territoire desservi par le centre de service scolaire des Laurentides qui est actuellement considéré une zone rouge par le gouvernement du Québec.

Lors de sa présence à l'école le 9, 10 et 11 mars, respecte la directive et porte un masque lorsqu'il est en classe.

Le 11 mars vers 16h00, M. Levert, directeur de l'école et Mme A reçoivent un courriel de la part . informe l'école de ses intentions et qu'il refuse que porte un masque toute la journée à l'école. Il invoque des motifs de droit et liberté ainsi qu'une condition médicale non précisée.

M. Levert a des échanges de courriels avec pour lui rappeler l'importance et les exigences du Centre de service scolaire des Laurentides (CSSL). Il a également une discussion téléphonique avec . M. Levert sollicite ensuite la direction générale du CSSL afin de connaitre la marche à suivre dans de tels cas. Il reçoit comme indication que peut continuer à fréquenter l'école, mais que la distanciation physique de 2 m doit être maintenue en tout temps lorsqu'il ne porte pas de masque. Le port du masque sera obligatoire lorsque celui-ci ne peut pas maintenir cette distance des élèves et du personnel.

Ainsi, le 12 mars 2021, les accommodements suivants ont été mis en place par la direction de l'école :

- Le bureau de est placé au fond de la classe de manière à maintenir une distance de deux mètres avec les élèves. Il n'a pas l'obligation de porter le masque lorsqu'il est assis à son bureau.
- doit porter le masque lors de ses déplacements ou des travaux en équipe avec les élèves.

La direction de l'école informe de ces conditions le matin même et accepte ces conditions. Celles-ci sont expliquées à .

M. Levert nous précise que cette mesure d'accommodement devait être temporaire dans l'attente d'orientations de la part du ministère de l'Éducation. Lors de notre rencontre, la direction n'avait pas reçu d'autres directives et se réfère au document de la foire aux questions du ministère de l'Éducation.

Le 12 mars 2021, Mme A informe Mme B de la situation.

Le 16 mars 2021, Mme A communique avec la CNESST et discute avec un inspecteur. Elle communique ensuite avec la Santé publique qui la réfère de nouveau à la CNESST et l'informe du droit de refus. Le même jour, deux autres discussions ont lieu avec l'inspecteur. Mme A dépose une plainte auprès de la CNESST concernant qui ne porte pas de masque en tout temps. Cette plainte a été confié à la santé publique.

Dans les jours suivants, Mme B sollicite une inspectrice qui lui donne des informations sur le droit de refus. Elle a aussi des discussions avec M. Sébastien Tardif, directeur général du CSSL afin de trouver une solution. Entre autres, le syndicat demande l'ajout d'une ressource afin de faciliter la gestion de et assurer une surveillance du maintien de 2 m de distance en tout temps et le port du masque lors de ses déplacements.

Le 18 mars, il est convenu que M. Levert sera présent, en surplus, le lendemain.

Le 19 mars 2021, M. Levert est présent et intervient auprès de notamment en lui rappelant les consignes sanitaires qu'il doit respecter. Cette mesure supplémentaire n'est pas renouvelée.

Le 22 mars 2021 est une journée pédagogique. Mme A travaille , mais n'est pas présent.

.

Le 24 mars 2021, la travailleuse est en congé . Ce même jour, elle avise par courriel, M. Levert, directeur de l'école et le syndicat , qu'elle sera présente au travail le lendemain matin, mais qu'elle puisqu'elle exercera un refus de travail.

Le 25 mars 2021, vers 9h00, la situation étant inchangée, la travailleuse exerce son droit de refus de travail. Les démarches entreprises pour trouver une solution au problème ne sont pas concluantes et l'intervention d'un inspecteur de la CNESST a été demandée vers 9h00 par Mme A .

Les inspecteurs de la CNESST arrivent sur les lieux vers 11h30 pour traiter le droit des refus.

2.2 Position des parties

- Version de la travailleuse

La travailleuse juge que son emploi l'expose à un danger d'être infectée par la COVID-19 pour les raisons suivantes :

- , ne porte pas le masque de procédure, et ce, sans justification médicale.
- Les enfants qui sont infectés par la COVID-19 sont généralement asymptomatiques et la maladie peut se propager dans l'air.

- [redacted].
- Les accommodements mis en place afin que [redacted] demeure [redacted], sans le port du masque, imposent à la travailleuse une gestion supplémentaire [redacted] l'exposant à des risques psychosociaux. Elle doit constamment rappeler à [redacted] les consignes, soit de porter son masque lorsqu'il se déplace ou s'approche à moins de 2 m d'un [redacted] élève ou d'elle lorsqu'elle ne porte pas de protection oculaire. Elle doit également penser à mettre sa visière ou ses lunettes lorsqu'elle intervient auprès de [redacted] et faire des rappels des accommodements à respecter aux autres intervenants [redacted]. De plus, [redacted] dit aux [redacted] élèves des informations qui peuvent provoquer chez ceux-ci de l'anxiété, un sentiment d'injustice et de crainte par rapport au port du masque.
- Afin que [redacted] soit à plus de deux mètres des [redacted] élèves lorsqu'il est à son bureau, les autres bureaux ont dû être déplacés de sorte que les bureaux à l'avant de la classe ne sont plus à deux mètres [redacted].

- <u>Version de la représente de la travailleuse</u>

Mme B [redacted] reprend les mêmes raisons énoncées par la travailleuse et considère que la travailleuse est justifiée d'exercer son droit de refus.

- <u>Version de l'employeur</u>

M. Levert ne se prononce pas à savoir si le droit de refus est justifié ou non. Il mentionne supporter la travailleuse dans la situation et qu'il faut suivre les recommandations émises par la Santé publique et le ministère de l'Éducation. Incidemment, les élèves doivent porter un masque et que ce n'est pas le cas de [redacted].

2.3 Description de l'activité impliquée

La travailleuse est [redacted]. Elle accomplit ses tâches quotidiennement [redacted]

2.4 Description des lieux

sont assis à 6 tables différentes. , qui ne porte pas de masque, est assis seul à une table située au fond de la classe et à 2 m des élèves. Mme

2.5 Constatations et renseignements obtenus

La municipalité de La Minerve est une municipalité située dans les Laurentides où le palier d'alerte actuel est maximal (zone rouge). Les mesures sanitaires en vigueur pour l'enseignement primaire, au jour du droit de refus, sont entre autres les suivantes :

- Une distance de 2 mètres doit être respectée entre les élèves et le personnel.
- Lorsque ce n'est pas possible, le port de l'équipement de protection individuelle (EPI) est requis pour le personnel. Le port du masque d'intervention (masque de procédure) est obligatoire pour tout le personnel scolaire, en tout temps, dans les aires communes intérieures et extérieures.
- Les élèves de la 1re à la 6e année du primaire doivent porter un masque d'intervention (masque de procédure) en tout temps dans la classe, lors des déplacements ainsi que dans le transport scolaire. Ces mesures ne concernent pas certains élèves pouvant être exemptés et ne s'appliquent pas dans la cour de récréation.

Cette dernière mesure sur le port du masque en tout temps pour les élèves est en vigueur depuis le 8 mars 2021.

La fiche de l'INSPQ sur les milieux scolaire et d'enseignement, version 3, mise à jour le 21 octobre 2020, recommande pour le personnel enseignant ce qui suit:

Équipement de protection individuelle avec les élèves, les étudiants, stagiaires ou toute personne externe à l'établissement (ex. : parents, clients, fournisseurs, sous-traitants) :

- Le port d'un **masque médical (de procédure) de qualité**[7] **et d'une protection oculaire** est recommandé lors d'interactions à moins de deux mètres (la distanciation devrait toujours être privilégiée).

Il n'y a pas de précision si l'élève porte un masque ou non dans cette recommandation.

Les mesures suivantes sont mises en place par la direction de l'école en concordance avec les directives du CSSL :

- Les parents des élèves sont informés par un bulletin « infos-parents » de garder leur enfant à la maison si celui-ci présente un symptôme associé à la COVID-19.
- Les travailleuses et travailleurs effectuent l'observation des élèves. Au besoin, un thermomètre est disponible pour la prise de température.
- Si un élève présente des symptômes alors qu'il est déjà à l'école, il sera isolé dans un local et ses parents seront informés de venir le chercher. Il y a une trousse d'équipements de protection individuelle mise à la disposition des travailleurs devant rester avec cet élève.
- Lorsqu'elles enseignent, les enseignantes sont généralement à plus de 2 mètres des élèves.
- Les travailleuses et travailleurs portent le masque de procédure en tout temps. Des lunettes de protection et des visières sont disponibles, au besoin.

Plus particulièrement, [redacted], je constate :

- [redacted] est autorisé à ne pas porter de masque en tout temps à la demande de [redacted]. Il est autorisé à ne pas porter de masque lorsqu'il est à son bureau.
- Le bureau de [redacted] est situé à l'arrière de la classe et à une distance de 2 m des autres bureaux.

- Afin que ce bureau soit suffisamment séparé des autres bureaux, les autres bureaux ont dû être déplacés. Ce faisant, le bureau en U situé à l'avant se trouve plus près de la zone où la travailleuse .
- Des lunettes et une visière sont disponibles dans la classe. Mme A nous indique mettre une protection oculaire lorsqu'elle intervient auprès de . Cela dit, elle nous précise qu'il lui arrive qu'elle oublie.
- Lorsque A est présente à son bureau et , elle maintient une distance de 2 m avec qui ne porte pas de masque.
- La travailleuse mentionne que oublie fréquemment de mettre son masque lorsqu'il se déplace. Ainsi, il peut rapidement se trouver à moins de 2 m d'elle. Elle nous indique qu'une telle situation peut se présenter plus d'une dizaine de fois par jour. Le contact est bref, puisqu'elle l'informe de retourner à son bureau pour mettre son masque. Il répond de façon positive à cette consigne.

Les risques psychosociaux sont définis comme suit par l'INSPQ :

> « Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées ». (INSPQ, 2016).

3. DÉCISION CONCERNANT LE REFUS DE TRAVAIL

3.1 Motifs de la décision

Le mandat de l'inspecteur dans le traitement du refus de travail est de déterminer s'il y a un danger pour la santé et la sécurité du travailleur. Dans la situation qui prévaut au moment où Mme A exerce son droit de refus je détermine :

- Selon les informations recueillies, l'employeur a mis en place des moyens qui respectent les recommandations de l'INSPQ pour contrôler les risques de contracter la COVID-19 pour le personnel scolaire.
  - Les parents des élèves sont informés de garder leur enfant à la maison si celui-ci présente un symptôme associé à la COVID-19.
  - Les travailleuses et travailleurs effectuent l'observation des élèves.
  - Si un élève présente des symptômes alors qu'il est déjà à l'école, Une procédure et des équipements sont planifiés.
  - Les enseignantes et enseignants sont généralement à plus de 2 m des élèves et la classe est aménagée à cet effet.
  - Les travailleuses et travailleurs portent le masque de procédure en tout temps. Des lunettes de protection et des visières sont disponibles, au besoin.
  - La travailleuse a, à sa disposition, des masques et des protections oculaires dans sa classe lors des contacts à moins de 2 m avec un élève.
  - L'employeur a également communiqué avec les parents pour expliquer l'importance des mesures sanitaires et déterminer des mesures d'accommodement pour l'élève.

- L'encadrement et la gestion des élèves en classe font partis des tâches régulières d'une enseignante. Ainsi, l'intervention pour régler des problématiques et des conflits auprès des élèves fait partie des conditions normales de travail dans une école primaire. Dans le cas actuel, la présence qui ne porte pas le masque en classe exige à une gestion supplémentaire auprès de .

En tenant compte de la définition des risques psychosociaux, la situation vécue par A peut avoir pour effet d'augmenter le niveau de stress ressenti par celle-ci et incidemment, augmenter la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique. Cependant, l'analyse de la présence d'un danger dans le cadre de ce droit de refus ne se fait pas sur l'analyse de la probabilité que la travailleuse ressente des effets néfastes sur sa santé psychologique dans le contexte documenté, mais plutôt sur la présence ou non d'un danger grave et éminent justifiant un droit de refus.

Enfin, puisque l'intervention pour régler les problématiques et les conflits auprès de fait partie des conditions de travail normales de A, les risques psychosociaux invoqués ne peuvent pas être considérés comme un danger grave et imminent pour la santé et sécurité de la travailleuse.

3.2 Décision

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par la Loi sur la santé et la sécurité du travail, article 19, à la suite du refus de travail exercé par Mme A le 25 mars vers 9h00 à l'école La Relève située à La Minerve et après analyse de la situation, je détermine qu'au moment où Mme A exerce son droit de refus, les conditions d'exécution du travail sont normales.

Cette décision est rendue vers 15h00 le 25 mars 2021 en présence des personnes suivantes :

- M. Jean-Simon Levert, directeur d'école
- Mme A
- Mme B

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328618	**12 avril 2021**	**RAP1343225**

RAPPORT D'INTERVENTION

Ce rapport est distribué à :

M. Jean-Simon Levert, directeur de l'école La Relève

Mme A

Mme B

4. ANNEXES

Annexe 1

Sites internet consultés

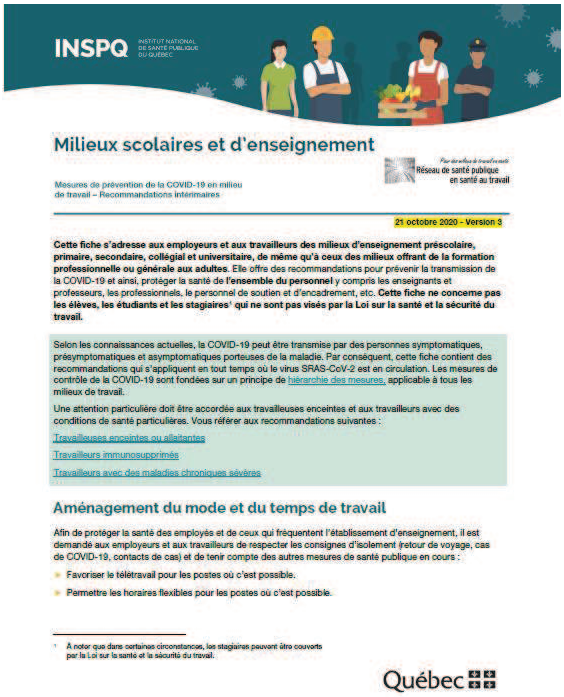
www.inspq.qc.ca/publications/3056-milieux-scolaires-enseignement-covid19

www.quebec.ca - /sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/systeme-alertes-regionales-et-intervention-graduelle/cartes-paliers-alerte-covid-19-par-region – Municipalité La Minerve – Éducation préscolaire et enseignement primaire

https://inspq.qc.ca/ - Risques psychosociaux du travail | INSPQ

Annexe 2

Extraits de la fiche INSPQ – Milieux scolaires et d'enseignement



INSPQ INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC

Milieux scolaires et d'enseignement

Réseau de santé publique en santé au travail

Mesures de prévention de la COVID-19 en milieu de travail – Recommandations intérimaires

21 octobre 2020 - Version 3

Cette fiche s'adresse aux employeurs et aux travailleurs des milieux d'enseignement préscolaire, primaire, secondaire, collégial et universitaire, de même qu'à ceux des milieux offrant de la formation professionnelle ou générale aux adultes. Elle offre des recommandations pour prévenir la transmission de la COVID-19 et ainsi, protéger la santé de **l'ensemble du personnel** y compris les enseignants et professeurs, les professionnels, le personnel de soutien et d'encadrement, etc. **Cette fiche ne concerne pas les élèves, les étudiants et les stagiaires[1] qui ne sont pas visés par la Loi sur la santé et la sécurité du travail.**

Selon les connaissances actuelles, la COVID-19 peut être transmise par des personnes symptomatiques, présymptomatiques et asymptomatiques porteuses de la maladie. Par conséquent, cette fiche contient des recommandations qui s'appliquent en tout temps où le virus SRAS-CoV-2 est en circulation. Les mesures de contrôle de la COVID-19 sont fondées sur un principe de hiérarchie des mesures, applicable à tous les milieux de travail.

Une attention particulière doit être accordée aux travailleuses enceintes et aux travailleurs avec des conditions de santé particulières. Vous référer aux recommandations suivantes :

Travailleuses enceintes ou allaitantes

Travailleurs immunosupprimés

Travailleurs avec des maladies chroniques sévères

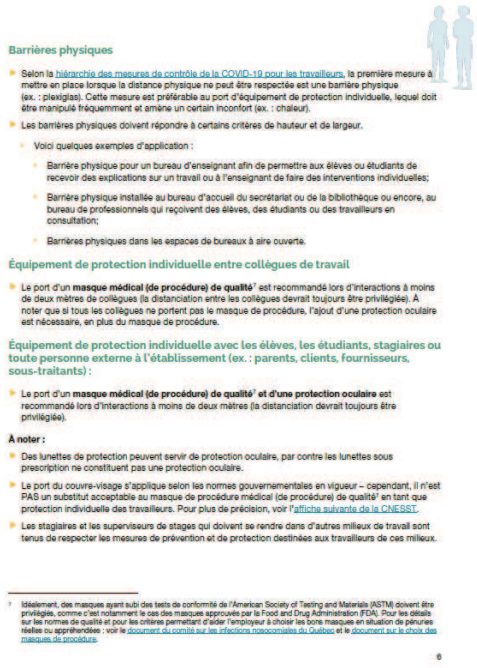
Aménagement du mode et du temps de travail

Afin de protéger la santé des employés et de ceux qui fréquentent l'établissement d'enseignement, il est demandé aux employeurs et aux travailleurs de respecter les consignes d'isolement (retour de voyage, cas de COVID-19, contacts de cas) et de tenir compte des autres mesures de santé publique en cours :

- Favoriser le télétravail pour les postes où c'est possible.
- Permettre les horaires flexibles pour les postes où c'est possible.

[1] À noter que dans certaines circonstances, les stagiaires peuvent être couverts par la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

Québec



Barrières physiques

- Selon la hiérarchie des mesures de contrôle de la COVID-19 pour les travailleurs, la première mesure à mettre en place lorsque la distance physique ne peut être respectée est une barrière physique (ex. : plexiglas). Cette mesure est préférable au port d'équipement de protection individuelle, lequel doit être manipulé fréquemment et amène un certain inconfort (ex. : chaleur).
- Les barrières physiques doivent répondre à certains critères de hauteur et de largeur.
  - Voici quelques exemples d'application :
    - Barrière physique pour un bureau d'enseignant afin de permettre aux élèves ou étudiants de recevoir des explications sur un travail ou à l'enseignant de faire des interventions individuelles;
    - Barrière physique installée au bureau d'accueil du secrétariat ou de la bibliothèque ou encore, au bureau de professionnels qui reçoivent des élèves, des étudiants ou des travailleurs en consultation;
    - Barrières physiques dans les espaces de bureaux à aire ouverte.

Équipement de protection individuelle entre collègues de travail

- Le port d'un **masque médical (de procédure) de qualité**[2] est recommandé lors d'interactions à moins de deux mètres de collègues (la distanciation entre les collègues devrait toujours être privilégiée). À noter que si tous les collègues ne portent pas le masque de procédure, l'ajout d'une protection oculaire est nécessaire, en plus du masque de procédure.

Équipement de protection individuelle avec les élèves, les étudiants, stagiaires ou toute personne externe à l'établissement (ex. : parents, clients, fournisseurs, sous-traitants) :

- Le port d'un **masque médical (de procédure) de qualité**[2] **et d'une protection oculaire** est recommandé lors d'interactions à moins de deux mètres (la distanciation devrait toujours être privilégiée).

À noter :

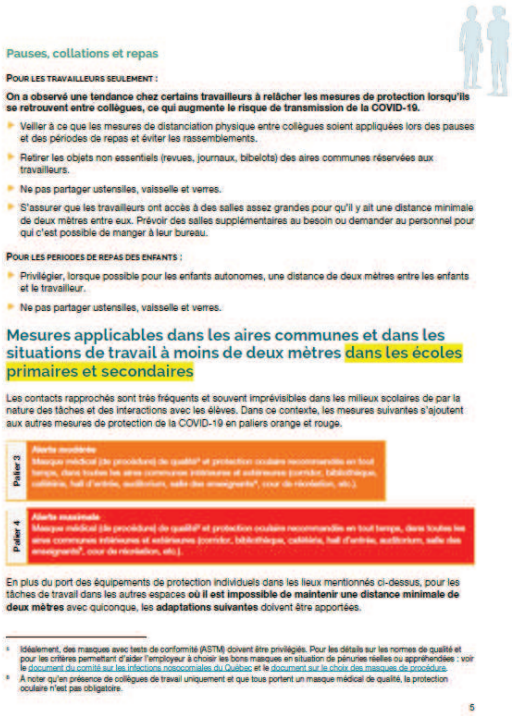
- Des lunettes de protection peuvent servir de protection oculaire, par contre les lunettes sous prescription ne constituent pas une protection oculaire.
- Le port du couvre-visage s'applique selon les normes gouvernementales en vigueur – cependant, il n'est PAS un substitut acceptable au masque de procédure médical (de procédure) de qualité[2] en tant que protection individuelle des travailleurs. Pour plus de précision, voir l'affiche suivante de la CNESST.
- Les stagiaires et les superviseurs de stages qui doivent se rendre dans d'autres milieux de travail sont tenus de respecter les mesures de prévention et de protection destinées aux travailleurs de ces milieux.

[2] Idéalement, des masques ayant subi des tests de conformité de l'American Society of Testing and Materials (ASTM) doivent être privilégiés, comme c'est notamment le cas des masques approuvés par la Food and Drug Administration (FDA). Pour les détails sur les normes de qualité et pour les critères permettant d'aider l'employeur à choisir les bons masques en situation de pénuries réelles ou appréhendées : voir le document du comité sur les infections nosocomiales du Québec et le document sur le choix des masques de procédure.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4328618	12 avril 2021	RAP1343225

RAPPORT D'INTERVENTION



Pauses, collations et repas

POUR LES TRAVAILLEURS SEULEMENT :

On a observé une tendance chez certains travailleurs à relâcher les mesures de protection lorsqu'ils se retrouvent entre collègues, ce qui augmente le risque de transmission de la COVID-19.

- Veiller à ce que les mesures de distanciation physique entre collègues soient appliquées lors des pauses et des périodes de repas et éviter les rassemblements.
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux, bibelots) des aires communes réservées aux travailleurs.
- Ne pas partager ustensiles, vaisselle et verres.
- S'assurer que les travailleurs ont accès à des salles assez grandes pour qu'il y ait une distance minimale de deux mètres entre eux. Prévoir des salles supplémentaires au besoin ou demander au personnel pour qui c'est possible de manger à leur bureau.

POUR LES PÉRIODES DE REPAS DES ENFANTS :

- Privilégier, lorsque possible pour les enfants autonomes, une distance de deux mètres entre les enfants et le travailleur.
- Ne pas partager ustensiles, vaisselle et verres.

Mesures applicables dans les aires communes et dans les situations de travail à moins de deux mètres dans les écoles primaires et secondaires

Les contacts rapprochés sont très fréquents et souvent imprévisibles dans les milieux scolaires de par la nature des tâches et des interactions avec les élèves. Dans ce contexte, les mesures suivantes s'ajoutent aux autres mesures de protection de la COVID-19 en paliers orange et rouge.

Palier 3

Palier 4

En plus du port des équipements de protection individuels dans les lieux mentionnés ci-dessus, pour les tâches de travail dans les autres espaces **où il est impossible de maintenir une distance minimale de deux mètres** avec quiconque, les **adaptations suivantes** doivent être apportées.

5

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Laurentides

275, rue Latour

3e étage

Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7

Téléc. : 450 431-5305

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
29 avril 2021 à 13:00	DPI4330070	6 mai 2021	RAP1345854

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1560, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 4M1

Représentant de l'employeur
Madame Sophie Leduc, Resp du volet prévention

Lieu de travail

Numéro :

Centre Jeunesse Montréal (Est)

8135, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1L 1A6

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Sophie Marsolais, ing.	56782

Observations

Objet de l'intervention

Vérifier que l'employeur respecte les directives ministérielles en lien avec l'obligation de télétravail pour les employés de bureau dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

Personnes rencontrées

M. Mario Longpré, agent de gestion du personnel

Mme Paul Lecavalier, agente de gestion du personnel

M. Éric Villeneuve, chef de service ressource nord-est

Mme Isabelle Cormier, coordonnatrice enfance famille jeunesse

M. A APTS

M. B APTS (via TEAM)

Présentation du lieu de travail

Le Centre Jeunesse Montréal (Est) fait partie du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

L'équipe famille d'accueil ressource nord-est compte environ 17 travailleurs syndiqués occupant des postes tels que technicien en assistance social, agent de relation humaine, adjoint clinique. La majorité sont à temps pleins, [redacted] sont en retour progressif. L'équipe partage l'étage et les espaces communs avec deux autres équipes de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes ci-haut mentionnées à l'hôpital Notre-Dame et leur explique le but de mon intervention. Nous discutons de la directive gouvernementale concernant le télétravail pour les employés de bureau et nous discutons du port du masque de procédure en tout temps. Une dérogation est émise.

Description des observations et informations recueillies

Les employés se déplacent dans les familles d'accueil afin d'évaluer si les services sont bien rendus aux enfants conformément aux exigences du ministère. Ils effectuent plusieurs tâches entre autres, les enquêtes préliminaires, le contrôle de la qualité, le support aux familles. Ils interviennent à 3 niveaux : la conformité de la ressource, les services communs / supervision et la classification. Les employés effectuent également des tâches administratives notamment, rédiger des notes, remplir des rapports, de la garde téléphonique d'urgence.

Télétravail

-M. Villeneuve m'informe que tous les employés ont un jeton pour travailler de la maison. La majorité utilisent leur ordinateur personnel. Deux ordinateurs portables sont à leur disposition au bureau et peuvent être empruntés. Le télétravail est pratique courante et M. Villeneuve m'informe se fier au jugement des employés qui ont la latitude de se présenter au bureau lorsqu'ils le jugent nécessaire. Selon M. Villeneuve, environ [redacted] travailleurs sont présents par jour au bureau.

-L'employeur m'informe que l'environnement personnel d'un employé ne permet pas le télétravail et quelques-uns n'ont pas accès à un ordinateur ou doivent occasionnellement le partager avec d'autres membres de leur famille.

-On m'informe que la garde téléphonique doit se faire au bureau entre autres parce que cela

nécessite parfois d'accéder aux dossiers physiques. M. Villeneuve m'informe que dans la pratique, une 2e personne agit régulièrement en support car la garde est une tâche jugée stressante. M. Villeneuve m'informe avoir comme priorité de préserver la santé psychologique de ses employés.

-Mise à part la tâche de la garde téléphonique, les autres tâches administratives peuvent être effectuées en télétravail.

-Je rappelle à l'employeur que dans le cadre de **l'arrêté numéro 2020-105 du 17 décembre 2020** et des nouvelles mesures décrétées par le gouvernement du Québec, le télétravail est une mesure **obligatoire** que les entreprises, les organismes ou l'administration publique doivent appliquer à l'égard de leurs employés qui effectuent des tâches administratives ou du travail de bureau de façon à ce que ces employés continuent d'effectuer ces tâches en télétravail, à l'exception des employés dont la présence est essentielle à la poursuite des activités de l'entreprise, de l'organisme ou de l'administration publique.

-Dans ce contexte, je demande à l'employeur d'effectuer une évaluation afin d'identifier les besoins des travailleurs, par exemple en matériel technologique ou matériel additionnel, afin de faire en sorte que le maximum d'effort est fait pour que les tâches administratives soient effectuées en télétravail par les travailleurs. La présence au bureau doit être une mesure d'exception. Cette évaluation doit décrire les limitations qui empêcheraient que ce travail puisse être fait à distance (ex. contrainte reliée à l'environnement personnel, effectuer la garde téléphonique ou être en support à la personne désignée, etc.). Les tâches administratives ou de bureau pouvant être effectuées en télétravail doivent être exécutées par les travailleurs uniquement en télétravail. Dans le contexte actuel de la pandémie, il est obligatoire que cette évaluation soit effectuée et que le télétravail soit mis en place le plus rapidement possible. **Une dérogation est émise à cet effet**.

<u>Port du masque en tout temps dans les bureaux</u>

-On m'a informé que certains travailleurs ne portent pas le masque médical en tout temps par exemple, pour circuler dans les espaces communs, lorsqu'ils sont à leur bureau, etc. Selon l'information qui m'a été rapporté, cette problématique concernerait quelques travailleurs de l'équipe [redacted] et de l'équipe [redacted].

-Depuis le 8 avril, la CNESST exige partout au Québec le port du masque médical en continu à l'intérieur dans les milieux de travail devant la menace des variants de la COVID-19 hautement plus contagieux.

À titre d'information, un employé travaillant seul dans un bureau fermé peut retirer son masque seulement lorsqu'il est seul dans son bureau.

Le masque peut également être retiré lorsque le travailleur est assis à la table pour manger. Toutefois, une distance minimale de 2 mètres doit être respectée entre les collègues ou une barrière physique doit être installée.

-M. Villeneuve m'informe que les travailleurs ont reçu les directives quant à l'obligation de porter le masque en tout temps et m'informe effectuer régulièrement des rappels. Ce dernier m'informe qu'en général son équipe respecte cette mesure. M. Villeneuve me confirme que les masques sont disponibles et qu'ils sont fournis par l'employeur.

-Néanmoins, M. Longpré me confirme qu'un rappel sera effectué aux équipes quant à l'obligation d'appliquer cette directive.

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

Mécanismes et références disponibles

Préalablement à la rencontre, je transmets par courriel aux parties un lien vers le site de la CNESST concernant l'obligation de télétravail et le rôle de l'inspecteur.
Vous retrouverez également la trousse d'outils COVID-19 ainsi que la foire aux questions concernant la COVID sur le site Internet de la CNESST.

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/coronavirus-covid-19

Conclusion

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4330070	6 mai 2021	RAP1345854

RAPPORT D'INTERVENTION

À la suite des informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est émise et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint. Un suivi de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Sophie Marsolais, ing.

Tél :

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4330070	6 mai 2021	RAP1345854

Dérogations

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

Employeur visé	Numéro
CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques liés à l'exposition du virus COVID 19 pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. L'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin de permettre au travailleur d'effectuer ses tâches en télétravail.	2021-05-10	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

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-3
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3420

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
5 mai 2021 à 13:30	**DPI4330137**	**13 mai 2021**	**RAP1346959**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS de la Montérégie-Ouest

101, rue Lauzon
Châteauguay (Québec) J6K 1C7

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

Lieu de travail

Numéro :

Résidence Lansdowne

120, rue Lansdowne
Granby (Québec) J2G 4P4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Marie-Claude Maheu	55843

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques à la santé psychologique.

Personnes rencontrées

Mme Jennifer Trudeau, chef de service SST
M. Jean-François Bélisle, conseiller en relations de travail
Mme Laurence Pérusse-Tardif, superviseure de résidences
Mme A
M. B

Personnes contactées

Mme C

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4330137	13 mai 2021	RAP1346959

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

La résidence Lansdowne est une résidence à assistance continue (RAC) offrant des services spécialisés pour la réadaptation en déficience intellectuelle et pour les troubles du spectre de l'autisme. Il y a environ 20-24 travailleurs syndiqués et usagers.

Déroulement de l'intervention

Le , une plainte est logée au Service de la prévention-inspection de la Montérégie Est concernant les risques à la santé psychologique vécus dans le milieu de travail, incluant le manque de personnel important.

Le 19 avril, les représentantes syndicales sont contactées afin de recueillir des informations additionnelles sur l'objet de la plainte.

Le 26 et le 29 avril, des conversations téléphoniques ont lieu avec Mme Trudeau afin d'informer l'employeur de la plainte et obtenir des informations additionnelles sur la problématique soulevée.

Le 5 mai, une rencontre virtuelle a lieu avec les parties afin de discuter de la problématique soulevée et connaître les mesures mises en place par l'employeur afin de réduire les risques reliés à la santé psychologique pour les travailleurs de l'établissement.

Description des observations et informations recueillies

*Les parties sont informées que des informations de nature sensible n'apparaissent pas dans le présent rapport d'intervention ou ont été reformulées afin de protéger l'identité des membres du personnel.

Objet de la plainte

La résidence fait actuellement face à un manque de personnel important. Selon la partie syndicale cela serait attribuable à la gestion déficiente des conflits dans la résidence, à des règles ou des aspects de l'organisation du travail non définis ou mal définis et du support déficient de l'employeur.

Informations recueillies quant à la problématique soulevée

La partie syndicale expose les raisons pour lesquelles la CNESST a été contactée pour obtenir l'intervention d'un inspecteur afin d'améliorer le climat de travail dans la résidence et ainsi diminuer les risques à la santé psychologique des travailleurs.

L'employeur reconnaît avoir un problème de rétention de personnel dans la résidence. Mme Pérusse-Tardif mentionne que l'employeur a entamé des actions depuis plus d'un an afin d'identifier les problématiques dans la résidence et définir les mesures correctives à mettre en place pour corriger la situation.

L'employeur énumère quelques actions entreprises dans la dernière année en lien avec les risques à la santé psychologique, le climat de travail et la rétention du personnel, notamment :

- Enquête massive sur le climat de travail, thèmes questionnés : clarté des rôles, collaboration, pratiques de gestion, mécanismes de communication, développement individuel, créativité et résolution de problèmes, engagement, climat et réunions d'équipe;
- Élaboration d'un plan d'action pour les mesures correctives à apporter;
- Sondage trimestriel pour connaître les nouvelles problématiques émergentes;
- Collaboration avec le département du développement organisationnel, enquêtes en cours;
- Présence de la chef de service a temps complet dans la résidence.

La partie syndicale mentionne ne pas avoir préalablement été mise au courant des mesures correctives présentées par l'employeur pendant la rencontre.

L'employeur précise qu'une rencontre à cet effet est prévue le vendredi suivant mon intervention (soit le 7 mai). L'employeur présentera à la partie syndicale l'ensemble du plan d'action. La partie syndicale confirme la tenue de la rencontre le vendredi suivant mon intervention.

Le 26 et le 29 avril, je demande à Mme Trudeau de me faire parvenir une copie du plan d'action élaboré par l'employeur. Lors de l'intervention, je réitère ma demande à l'effet que l'employeur me fasse parvenir une copie de son plan d'action. Malheureusement, au moment d'écrire ce rapport d'intervention, l'employeur ne m'a pas transmis une copie du plan d'action tel que demandé.

Ainsi, la **dérogation #1** est émise afin que l'employeur me fasse parvenir une copie de son plan d'action élaboré en lien avec l'objet de la plainte ainsi que tous autres documents pertinents à l'amélioration du climat de travail dans la résidence.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4330137	13 mai 2021	RAP1346959

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint. Un suivi de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai de correction.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Marie-Claude Maheu

Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Montérégie Est
Direction de la prévention-inspection - Centre-Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
2710, rue Bachand,1er étage, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6
Tél : 450 771-3900 #
Courriel : marie-claude.maheu@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4330137	13 mai 2021	RAP1346959

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Montérégie-Ouest

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(14) TRANSMISSION DE DOCUMENTS L'employeur n'a pas transmis à l'inspectrice le plan d'action élaboré pour la mise en application des mesures correctives suite à l'enquête sur le climat de travail ainsi que tous autres documents pertinents à l'amélioration du climat de travail dans la résidence.	14-05-21	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Montérégie Est
2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6
Téléc. : 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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
13 mai 2021 à 15:30	**DPI4331147**	**21 mai 2021**	**RAP1347755**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Pélican International inc.

1000, place Paul-Kane
Laval (Québec) H7C 2T2

Représentant de l'employeur
Monsieur Christian Elie, président

Lieu de travail

Numéro :

Pélican International inc.

1000, place Paul-Kane
Laval (Québec) H7C 2T2

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Caroline Monette	62671
Aussi présents :	Maxime Robert	75526

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 d'une plainte en matière de harcèlement psychologique.

Personne rencontrée

Monsieur Christian Dion, directeur ressources humaines

Personnes contactées

Monsieur A

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331147	21 mai 2021	RAP1347755

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur B

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Pelican International inc. œuvre dans le secteur d'activité (08) – Fabrication d'équipements de transport et se spécialise dans la conception et la fabrication de kayaks, de canots, de pédalos et de bateaux de pêche. Elle emploie environ 400 travailleurs syndiqués répartis sur 3 quarts de travail.

En ce qui concerne la prise en charge de la santé et de la sécurité à l'établissement, selon les informations recueillies le 22 mai 2018, voir rapport d'intervention RAP1223790, l'employeur nous confirme que les éléments suivants sont toujours en place :

- L'entreprise adopte une gestion formelle de la prévention (SST) en mettant à disposition des ressources humaines et financières;
- Il y a un programme de prévention, dont la mise à jour est annuelle;
- Il y a un comité de santé et sécurité du travail (css) paritaire dont les rencontres sont tenues régulièrement, selon une fréquence mensuelle;
- Il y a plusieurs secouristes en milieu de travail formés et plusieurs trousses de premiers soins facilement accessibles dans chaque département;
- Les nouveaux travailleurs sont formés sur les méthodes de travail sécuritaires et sont instruits de les respecter; il y a un plan d'accueil et de formation instauré pour tous les travailleurs;
- Les travailleurs utilisent les équipements de protection individuelle;
- Des inspections des lieux de travail sont effectuées régulièrement de façon formelle;
- L'entretien préventif des machines est effectué périodiquement par le personnel de la maintenance et, au besoin, par des sous-traitants spécialisés;
- L'enquête et analyse d'accident est appliquée.
- L'assignation temporaire est appliquée;
- Le plan de mesures d'urgence et la sécurité incendie sont établis.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331147	21 mai 2021	RAP1347755

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Déroulement de l'intervention

Accompagnée de M. Maxime Robert, inspecteur à la CNESST, je rencontre M. Dion afin de l'informer de l'objet de notre intervention qui est de vérifier l'application de la politique sur le harcèlement psychologique au travail. Nous présentons le rôle de la CNESST dans le traitement de ce type de dossier et la raison de notre présence. Ensuite, M. Dion nous présente la mise en application des règles de l'entreprise. Nous discutons des éléments contenus dans la politique et un correctif est demandé. Le lendemain, un suivi est fait, par téléphone, auprès des représentants des travailleurs.

Nous rappelons à M. Dion et aux personnes contactées que l'inspecteur de la CNESST s'assure que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique en milieu de travail. Il ne fait pas d'enquête au sens de la *Loi sur les normes du travail* dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

Description des observations et informations recueillies

Avant l'intervention, l'employeur nous transmet, par courriel, les documents suivants :

- Politique harcèlement en milieu de travail, 27 septembre 2019;
- Politique version complète pour pochette, 24 avril 2017;
- Formulaire de demande de résolution de conflits ou de plaintes Peldoc, septembre 2014.

En plus de la politique sur le harcèlement, l'employeur possède un formulaire de recherche de solutions ou plaintes. Il s'agit de résoudre un conflit sans nécessairement faire une plainte formelle. Ce sont les moyens que l'employeur s'est donné pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé en lien avec le harcèlement psychologique.

La politique sur le harcèlement contient les éléments suivants :

- Les définitions importantes;

- Le champ d'application de la politique;
- Les différentes manifestations du harcèlement;
- Ce qui n'est pas du harcèlement;
- Les mécanismes d'aide et de traitement des plaintes;
- Les responsabilités de chacun :
- Sanction.

Dans le cas du présent dossier ayant justifié l'intervention, nous sommes d'abord informés par la personne plaignante que l'information sur le traitement de sa plainte en lien avec le harcèlement psychologique a été reçue trois mois après son dépôt. M. Dion nous mentionne toutefois que la prise en charge des dossiers représentant un risque pour la santé psychologique s'amorce dès les premiers jours. À la lecture de la politique sur le harcèlement, nous constatons qu'il n'y a pas de délai indiqué pour le traitement des plaintes à la suite de leur dépôt. Nous demandons à l'employeur de préciser ce délai de traitement des plaintes. **Une dérogation est émise à cet effet.**

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

Mécanismes et références disponibles

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

Conclusion

À la suite des observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331147	21 mai 2021	RAP1347755

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

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

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331147	21 mai 2021	RAP1347755

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

Pélican International 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) Il n'y a pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur en ce qu'un délai et la façon de communiquer la prise en charge du dépôt d'une plainte n'est pas indiqué dans la politique sur le harcèlement risquant ainsi d'exposer un travailleur à une situation pouvant affecter sa santé psychologique.	2021-05-27	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

Service de la prévention-inspection
Laval
1700, boulevard Laval
Laval (Québec) H7S 2G6
Téléc. : 450 629-0147

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
10 mai 2021 à 8:00	DPI4332090	27 mai 2021	RAP1349147

Destinataire

Numéro d'employeur :

Pomerleau inc.

521, 6e Avenue Nord
Saint-Georges (Québec) G5Y 0H1

Représentant de l'employeur
Monsieur Steve Céolin, Directeur santé-sécurité

Lieu de travail

Numéro : CHA529170

Agrandissement et rénovation du Palais de justice de Roberva
750, boul. St-Joseph G8H 2L5

Roberval (Québec)

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Jean-Martin Cloutier	16627

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de s'assurer de la sécurisation des lieux et des travaux à venir des suites d'un incendie qui a ravagé le Palais de justice de Roberval,

Personnes rencontrées

- M. A de Pomerleau.
- M. B de Pomerleau;
- M. Patrick Gagnon, contremaître de Pomerleau;
- travailleurs de Pomerleau.
- C CIMA

Déroulement de l'intervention

J'explique le but de mon intervention. J'informe les personnes présentes que l'intervention sera réalisée en gardant une distance sécuritaire de 2 m. Je recueille des informations générales sur l'incendie et les travaux à venir. J'effectue une visite des lieux. Je discute avec les travailleurs sur place et des photos ainsi sont prises.

Description des observations et informations recueillies

Risque d'effondrement et périmètre de sécurité

Je constate que plusieurs structures posent un risque d'effondrement en raison du brasier :

- **Vieux palais de justice** : Je constate que le toit s'est effondré. Une partie de la pierre de granit et du mortier des murs est abîmée notamment autour de l'oculus de la tour et sur la partie supérieure des murs. La tour est à moitié effondrée et a la forme d'un « U » exposé au vent. La chute de pierre ou l'effondrement en tout ou en partie de la structure du bâtiment crée un danger pour les travailleurs d'être frappé ou écrasé. Pour l'instant, l'ingénieur n'est pas en mesure d'attester la solidité du bâtiment et propose un périmètre de sécurité de 4 mètres. Pour ces motifs, j'interdis l'accès au vieux palais de justice et je demande qu'un périmètre de sécurité soit présent. Une ou des méthodes de travail sécuritaires devront être élaborées afin de permettre les travaux sur le bâtiment et dans ce périmètre.

- **Nouveau palais de justice en construction** : Je constate que plusieurs étais sont déformés, fondus, arrachés, etc. Une section du niveau 400 à l'avant, côté nord, risque de s'effondrer puisqu'il est exposé aux vents. Plusieurs objets (étais, madriers brûlés, etc.) risquent de tomber. Pour l'instant, l'ingénieur n'est pas en mesure d'attester la solidité de la structure en construction et propose un périmètre de sécurité de 4 m. Pour ces motifs, j'interdis l'accès au nouveau palais de justice et je demande qu'un périmètre de sécurité soit présent. Une ou des méthodes de travail sécuritaires devront être élaborées afin de permettre les travaux sur cette structure et dans ce périmètre.

- **Grue à tour** : La grue n'a pas été au cœur du brasier, mais je constate sur les vidéos filmées lors de l'incendie qu'elle a été exposée à la chaleur et qu'elle a été arrosée par les pompiers. Je constate aussi qu'une section des murs de contreplaqués qui restreignent l'accès aux escaliers de la grue a été brulée et que la base de la grue est sous l'eau. L'acier exposé à des températures qu'on peut rencontrer en cas d'incendie perd de sa rigidité et de sa résistance. Néanmoins, en fonction d'images captées par drone et d'observation à partir du sol, l'ingénieur constate qu'il n'y a pas de déformation ni d'écaillement de la peinture, ce que je constate également. L'ingénieur sera en mesure de compléter son évaluation lorsque l'eau au pied de la grue sera résorbée. Par

conséquent, je demande que le périmètre de sécurité soit présent jusqu'à ce qu'une évaluation complète soit réalisée et que l'ingénieur soit en mesure d'attester de la solidité de la grue en fonction des vents auxquelles il est possible qu'elle soit soumise.

- **Tour d'escalier temporaire sur échafaudage** : Du côté nord du nouveau palais de justice, un tour d'escalier temporaire de 16,8 m qui atteignait le niveau 400 est maintenant retenu uniquement au niveau 200, soit environ à mi-hauteur. Elle est exposée au vent et l'acier, bien que n'ayant pas été au cœur du brasier, a possiblement été exposé à des températures qui lui ont fait perdre de sa rigidité et de sa résistance. En raison du risque d'effondrement de la structure, j'interdis son accès, je demande qu'un périmètre de sécurité soit maintenu et qu'une méthode de démontage sécuritaire me soit transmise. En raison de l'incertitude quant à solidité de l'acier, j'interdis l'utilisation de la tour d'escalier temporaire jusqu'à ce qu'elle soit inspectée et attestée.

Accès au conteneur d'outils

Un conteneur d'outils est installé à l'arrière du nouveau palais de justice, près du lac, à l'intérieur du périmètre de sécurité. Il m'est demandé s'il est possible d'installer une sorte de tunnel qui permettrait l'accès au conteneur et aux outils qu'il contient par les travailleurs. En raison du risque de chute d'objet et de matériaux et de la possibilité d'obtenir des outils par d'autres moyens, je refuse cette demande.

Santé psychologique des travailleurs

Je rencontre tous les travailleurs ainsi que MM. B et Gagnon dans la salle de pause. Je les informe que le stress engendré par la situation exceptionnelle qu'ils vivent est normal (c'est la situation qui est anormale), mais dangereux. Par exemple, le stress peut diminuer la perception des situations dangereuses existantes. Les capacités motrices nécessaires au maintien de l'équilibre peuvent être amoindries.

Le stress peut également émousser les sens: l'attention diminue, de même que la capacité de mémorisation et la concentration. Tous ces facteurs font augmenter fortement le risque d'accident et de blessure.

Dans cette situation, vous devez être extrêmement vigilant :

- Favorisez un rythme de travail sans pression supplémentaire, la situation est déjà bien assez tendue;
- Utilisez les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques. On prend le

temps de le faire, la situation ne disparaîtra malheureusement pas;
- Assurez-vous que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires. On n'improvise pas, on réfléchit avant d'agir;
- Informez adéquatement les travailleurs sur les risques reliés aux tâches à exécuter. Le savoir, c'est le pouvoir;
- Assurez la supervision appropriée des travailleurs. Tout le monde est stressé, on veille les uns sur les autres.

Je transmettrai à M. B des informations concernant le stress, les évènements traumatiques et les moyens de prévention afin de le supporter dans la prise en charge de ce risque.

Conclusion

Un suivi sera réalisé demain. C'est avec plaisir que je vous assisterai ou vous fournirai des informations supplémentaires et vous pouvez me joindre par les moyens suivants :

CNESST
Jean-Martin CLOUTIER
Inspecteur
Service de la prévention-inspection du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
418 679-5463, poste ou 1 800 668-6820
Télécopieur : 418 679-7329
jean-martin.cloutier@cnesst.gouv.qc.ca

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332090	27 mai 2021	RAP1349147

DÉCISIONS

Employeur visé	Numéro
Pomerleau inc.	

DÉCISION VIEUX PALAIS DE JUSTICE

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par l'article 186 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), j'ordonne la fermeture en tout du vieux palais de justice de Roberval ainsi que du périmètre de sécurité qui le ceinture.

MOTIFS

Je juge qu'il y a danger pour la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'un travailleur pour les raisons suivantes :

- Un incendie a ravagé le vieux palais de justice;
- Les pierres de granit des murs de même que le mortier ont été endommagés par la chaleur;
- Il y a un risque de chute de matériaux, de pierres, et même d'effondrement;
- L'ingénieur n'est pas en mesure d'attester la solidité du bâtiment;
- Il n'y a pas de méthode travail sécuritaire documentée.

Cette situation est contraire à l'article 51(5) de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). En fonction des facteurs en présence, cette situation mène à une éventualité pouvant causer des lésions à un travailleur qui pourrait être frappé et écrasé en cas de chute de matériaux ou d'effondrement en tout ou en partie des lieux.

MESURES À PRENDRE POUR ÉLIMINER LE DANGER

Afin d'éliminer le danger de chute de matériaux, de pierres et même d'effondrement, l'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et sécurité du travailleur et me soumettre une méthode de travail sécuritaire documentée qui sera évaluée. L'employeur peut soumettre toute autre mesure à l'inspecteur qui en évaluera l'équivalence.

CONDITION DE REPRISE DE TRAVAUX

Le lieu de travail du vieux palais de justice ne peut être rouvert avant qu'un inspecteur de la CNESST ne l'ait autorisée en vertu de l'article 189 de la LSST. Les articles 187 et 188 de la

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332090	27 mai 2021	RAP1349147

DÉCISIONS

LSST s'appliquent à une ordonnance rendue sous l'article 186 de la LSST.

Cette décision a été rendue le 10 mai vers 8 h 30 en présence de MM. A Gagnon, B C et des travailleurs de Pomerleau.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332090	27 mai 2021	RAP1349147

DÉCISIONS

Employeur visé	Numéro
Pomerleau inc.	

DÉCISION NOUVEAU PALAIS DE JUSTICE EN CONSTRUCTION

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par l'article 186 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), j'ordonne la fermeture en tout du nouveau palais de justice de Roberval ainsi que du périmètre de sécurité qui le ceinture.

MOTIFS

Je juge qu'il y a danger pour la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'un travailleur pour les raisons suivantes :

- Un incendie a ravagé le nouveau palais de justice en construction;
- Les étais ont été endommagés, ont fondu ou sont tombés;
- Il y a un risque de chute de matériaux, d'équipements et même d'effondrement;
- L'ingénieur n'est pas en mesure d'attester la solidité de la structure;
- Il n'y a pas de méthode travail sécuritaire documentée.

Cette situation est contraire à l'article 51(5) de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). En fonction des facteurs en présence, cette situation mène à une éventualité pouvant causer des lésions à un travailleur qui pourrait être frappé et écrasé en cas de chute de matériaux ou d'effondrement en tout ou en partie des lieux.

MESURES À PRENDRE POUR ÉLIMINER LE DANGER

Afin d'éliminer le danger de chute de matériaux, d'équipements et même d'effondrement, l'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et sécurité du travailleur et me soumettre une méthode de travail sécuritaire documentée qui sera évaluée. L'employeur peut soumettre toute autre mesure à l'inspecteur qui en évaluera l'équivalence.

CONDITION DE REPRISE DE TRAVAUX

Le lieu de travail du nouveau palais de justice en construction ne peut être rouvert avant qu'un inspecteur de la CNESST ne l'ait autorisée en vertu de l'article 189 de la LSST. Les articles 187 et 188 de la LSST s'appliquent à une ordonnance rendue sous l'article 186 de la LSST.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332090	27 mai 2021	RAP1349147

DÉCISIONS

Cette décision a été rendue le 10 mai vers 8 h 30 en présence de MM. A Gagnon, B C et des travailleurs de Pomerleau.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332090	27 mai 2021	RAP1349147

DÉCISIONS

Employeur visé	Numéro
Pomerleau inc.	

DÉCISION NOUVEAU TOUR D'ESCALIER TEMPORAIRE

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par l'article 186 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), j'interdis l'utilisation des composants de la tour d'escalier temporaire présente sur le chantier du palais de justice de Roberval.

MOTIFS

Je juge qu'il y a danger pour la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'un travailleur pour les raisons suivantes :

- Les composants de la tour d'escalier temporaire ont été exposés à la chaleur de l'incendie qui a ravagé le nouveau palais de justice en construction;
- Il n'y a pas eu d'inspection et d'attestation de solidité des composants de la tour d'escalier temporaire;
- Il est possible que la chaleur ait pu diminuer la solidité des composants de la tour d'escalier temporaire.

Cette situation est contraire à l'article 51(7) de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). En fonction des facteurs en présence, cette situation mène à une éventualité pouvant causer des lésions à un travailleur qui pourrait être entraîné dans une chute et écrasé en cas d'effondrement de la tour d'escalier temporaire.

MESURES À PRENDRE POUR ÉLIMINER LE DANGER

Afin d'éliminer le danger d'effondrement et d'écrasement, l'employeur doit s'assurer de fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état. L'employeur peut soumettre toute autre mesure à l'inspecteur qui en évaluera l'équivalence.

CONDITION DE REPRISE DE TRAVAUX

L'utilisation des composants de la tour d'escalier temporaire ne peut être permise avant qu'un inspecteur de la CNESST ne l'ait autorisée en vertu de l'article 189 de la LSST. Les articles 187 et 188 de la LSST s'appliquent à une ordonnance rendue sous l'article 186 de la LSST.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332090	27 mai 2021	RAP1349147

DÉCISIONS

Cette décision a été rendue le 10 mai vers 8 h 30 en présence de MM. A Gagnon, B et des travailleurs de Pomerleau.

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
28 mai 2021 à 8:30	**DPI4332368**	**9 juin 2021**	**RAP1350705**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

1109, rue Bégin
Chicoutimi (Québec) G7H 4P1

Représentant de l'employeur
Madame Doris Pelletier, Agente gestion personnel

Lieu de travail

Numéro :

CPRJDA de Roberval

254, boulevard Sauvé
Roberval (Québec) G8H 1A7

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Charles Bergeron	10015

Observations

Objet de l'intervention

Intervention a pour but de traiter une plainte concernant l'utilisation d'un local du sous-sol comme bureau pour les techniciennes en travail social.

Personne(s) rencontrée(s)

Monsieur Gaëtan Coudé, préventionniste.

Monsieur Guy Pelletier, chef de service multifonction.

Madame Joany Martel-Pelletier, technicienne en travail social.

Madame Sophie Gagné, technicienne en travail social.

Personne(s) contactée(s)

Madame A .

Présentation du lieu de travail

- Le Centre jeunesse de Roberval est un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, ainsi qu'un centre de réadaptation pour jeunes en difficultés.
- Il y a une centaine de travailleurs.
- L'horaire des techniciennes en travail social est du lundi au vendredi de jour.
- Les travailleuses sont syndiquées.

Déroulement de l'intervention

- Je discute avec les personnes présentes des modalités d'utilisation du local. Par la suite nous visitons le local et le secteur autour de celui-ci
- Suite à l'intervention, je discute au téléphone avec madame A , représentante syndicale.
- Lors de l'intervention, je suis accompagné par madame Anne-Marie Lecours du service de prévention-inspection de la CNESST.

Description des observations et informations recueillies

Aménagement des lieux

Le local utilisé pour les espaces de bureau des techniciennes en travail social se trouve au sous-sol. Pour se rendre au local, deux escaliers et un ascenseur sont disponibles. Dans le couloir menant au local, les sorties de secours sont identifiées. La présence de deux escaliers fait en sorte que si l'une est inutilisable à cause d'un incendie par exemple, l'autre peut être utilisé.

La plainte mentionnait que du matériel encombrait le couloir ce qui pouvait nuire en cas d'évacuation d'urgence. Des photos me sont fournies montrant le couloir encombré. Toutefois, lors de ma visite, le matériel encombrant le couloir avait été ramassé et le couloir était libre.

La plainte mentionnait qu'un drain de plancher avec de l'eau stagnante était présent dans le local et que celui-ci pouvait potentiellement laisser émaner des gaz dangereux ou de fortes odeurs. Lors de ma visite, le drain avait été bouché de façon permanente à l'aide d'une plaque de métal. L'employeur m'indique que le drain a été bouché récemment.

Je constate que deux bouches de ventilation sont présentes. L'employeur m'indique qu'un système de ventilation mécanique alimente ces conduits. L'employeur me soumet les données du système de ventilation. Le système offre plus de 10 changements d'air à l'heure dans le local l'air propulsé dans le local est composé à 52% d'air frais. Le système a été inspecté

récemment et les filtres changés.

Le local lors de ma visite est occupé par 4 travailleuses. On y retrouve 7 cubicules de travail pouvant être occupé.

L'employeur a réalisé des échantillonnages de concentration de CO2. Les concentrations relevées étaient entre 535 et 600 ppm. Les échantillonnages ont été réalisés dans des périodes où le nombre de personnes dans le local variait entre 1 et 4. Le Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) indique que la valeur d'exposition moyenne pondérée pour le CO2 doit demeure sous les 5000 ppm.

L'employeur me fournit un plan d'évacuation pour l'établissement. Le plan comprend les locaux au sous-sol. Un exercice annuel est prévu à l'automne.

Au moment de ma visite, les travailleuses portent le masque de procédure en tout temps. Les travailleuses ne se trouvent pas tous à plus de deux mètres les unes des autres, mais des séparations physiques sont en place entre les cubicules.

Des lampes de travail sont fournis à chaque travailleuse et des luminaires de type néon sont fonctionnels au plafond.

Le local n'a pas de fenêtre et aucune lumière naturelle n'est disponible à ce niveau du bâtiment. Le local est isolé des autres locaux utilisés dans le bâtiment.

Les cubicules ont une dimension d'environ 4 pieds de large et 4 pieds de profond.

Contexte de changement de local

Les travailleuses utilisent ce local depuis quelques mois seulement. Selon l'employeur, la décision de déplacer les techniciennes en travail social à cet endroit est soutenue par le manque de bureau au rez-de-chaussée de l'établissement. Les travailleuses ont été informées de la relocalisation au sous-sol seulement une fois la décision prise. Les travailleuses et leur association accréditée n'ont pas été consultés concernant ce changement et les modalités d'application de celui-ci.

Les travailleuses et leur association accréditée ont fait part à l'employeur des difficultés psychologiques qu'elles ressentaient à travailler dans un local isolé, dans des cubicules de petites tailles et sans éclairage naturel. L'employeur n'a pas donné suite aux requêtes de ces dernières.

Risques psychosociaux du travail

Les risques psychosociaux du travail sont définis comme des :

« Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées ». (INSPQ, 2016)

Les principaux facteurs de risques psychosociaux du travail sont :

- La charge de travail
- L'autonomie décisionnelle
- La reconnaissance
- **Le soutien social du supérieur** et des collègues
- Le harcèlement psychologique

Pourquoi se préoccuper des risques psychosociaux du travail ?

- Pour prévenir et réduire les impacts néfastes sur la santé psychologique (détresse, dépression, trouble anxieux) et la santé physique (troubles musculo-squelettiques, maladie cardiovasculaire).
- Pour répondre aux responsabilités légales en matière de santé et de sécurité du travail, qui couvre aussi la santé psychologique (LSST Article 51).
- Pour réduire les coûts de santé qui nuisent à la productivité : absentéisme, roulement de personnel, présentéisme, départs prématurés à la retraite, accidents de travail, etc.

Le soutien social du supérieur.

- Le soutien social du supérieur immédiat se traduit par des pratiques de gestion qui favorisent l'écoute, l'ouverture aux opinions et la disponibilité du supérieur immédiat pour ses employés. Cet indicateur fait référence à la capacité du supérieur immédiat à soutenir les employés de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lequel les employés sont traités par leur supérieur.

Selon la norme CSA Z-412 traitant de l'ergonomie au bureau, lorsque c'est possible, la conception environnementale doit donner aux personnes un contrôle adéquat sur leurs conditions environnementales, tôt au début du processus de conception ou à la suite d'une enquête sur des problèmes environnementaux.

Analyse

Selon la littérature, le manque de soutien psychologique et un environnement de travail malsain peuvent représenter des facteurs de risques pour la santé psychologique des travailleurs.

Selon les informations recueillies, les requêtes et préoccupations des techniciennes en travail social face aux difficultés psychologiques liées à leur nouvel environnement de travail n'ont pas menées à une analyse de la part de l'employeur visant à identifier et contrôler les risques psychosociaux auxquelles les travailleuses peuvent faire face. Cela peut représenter une forme de manque de soutien psychologique.

Malgré ce que prévoit la norme CSA Z-412, l'employeur n'a pas consulté et impliqué les travailleuses ou leur association accréditée dans le processus de choix et ou d'aménagement de leur nouvel espace de bureau. Cela peut également représenter une forme de manque de soutien psychologique.

Les travailleuses mentionnent travailler dans un environnement physique malsain et l'employeur ne démontre pas de prise en charge face à ces préoccupations.

En conséquence, je conclue que 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 sens qu'il n'a pas identifié de moyen visant à contrôler les risques psychosociaux liés à une relocalisation de travailleuses et à l'aménagement d'un environnement de travail. **Une dérogation est émise.**

Mécanismes et références disponibles

- Risques psychosociaux du travail | INSPQ

  https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail
- Norme CSA Z-412

Conclusion

Une dérogation est émise.

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

délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Charles Bergeron
Inspecteur
Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Complexe du Parc, 1209, boulevard du Sacré-Coeur
Saint-Félicien (Québec) G8K 0E7
Charles.bergeron@cnesst.gouv.qc.ca
418 679-5463,

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332368	9 juin 2021	RAP1350705

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur, en ce sens qu'il n'a pas identifié de moyen visant à limiter les risques psychologiques liés à une relocalisation de travailleuses et à l'aménagement d'un environnement de travail.	2021-07-27	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
15 juin 2021 à 9:00	**DPI4332367**	**22 juin 2021**	**RAP1352255**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Ctre de services scolaire des Patriotes

1740, rue Roberval
Saint-Bruno (Québec) J3V 3R3

Représentant de l'employeur
Monsieur Dominique Gosselin

Lieu de travail

Numéro :

École secondaire Ozias-Leduc

525, rue Jolliet
Mont-Saint-Hilaire (Québec) J3H 3N2

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Audrey-Ann Lambert	51045

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes rencontrées

Mme Marie-Ève Proulx, régisseure en prévention, Centre de services scolaire des Patriotes

Mme Cindy Dubuc, directrice adjointe au service des ressources éducatives, Centre de services scolaire des Patriotes

Mme Marie-Claude Huard, directrice adjointe 5ieme secondaire

Mme Annie Gagnon, directrice adjointe 1er cycle et classes DSC

Mme A

Mme B

Mme C

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332367	22 juin 2021	RAP1352255

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Il s'agit d'un établissement d'enseignement secondaire qui accueille environ 1700 élèves et emploie environ 210 travailleurs syndiqués. En plus de l'enseignement en classe régulière, l'école compte 3 classes en développement social et communication (DSC 971-972-948) pour les élèves présentant un trouble envahissant du développement et une classe de développement de l'autonomie (DA) pour les élèves ayant une déficience intellectuelle.

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

- Il y a un comité de santé et sécurité du travail;
- Il y a un registre d'accidents/incidents du travail;
- Des enquêtes d'accident sont effectuées et des mesures correctives sont mises en place au besoin.

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

Déroulement de l'intervention

Préalablement à la rencontre, le syndicat de Champlain m'a fait parvenir des formulaires de déclarations d'accident et un constats de situation à risque concernant la problématique soulevée.

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et leur explique le but de mon intervention. La CNESST a été informée d'une agression survenue le [redacted] et d'une problématique entourant la gestion des risques d'agression des élèves envers les travailleurs.

Je recueille des informations générales sur l'établissement et nous discutons de l'événement survenu et de la problématique soulevée par les travailleurs. J'observe le local [redacted] et l'environnement immédiat (corridor, local d'isolement). À la fin, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Problématique soulevée

Un élève X de la classe [redacted] présente un historique de comportements violents envers le personnel scolaire. Dans certaines situations, il lance des objets, et, au mois [redacted], il a frappé une surveillante. Le [redacted], il s'est désorganisé et a frappé à plusieurs reprises une éducatrice spécialisée un membre du personnel qui est intervenu. Certains travailleurs considèrent que la présence de l'élève les expose à un risque d'agression et qu'il n'y a pas de moyens établis pour intervenir de façon sécuritaire lors d'événements violents.

Prévention de la violence : trois niveaux d'intervention

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont le risque d'agression par les étudiants.

Au cours de l'évaluation des risques qu'il est tenu d'effectuer, l'employeur doit intégrer les risques de violences, c'est-à-dire repérer les éventuels postes de travail à risques, les personnes exposées et les principaux facteurs de risque (ou principales causes). À cette étape, les situations problématiques antérieures vécues dans l'organisation ou encore les plaintes exprimées par les salariés sont des sources d'information que l'employeur doit être en mesure d'exploiter.

À partir de l'évaluation du risque effectué, des mesures permettant d'éviter les situations de violence doivent être recherchées avec les personnes concernées. Il existe trois niveaux de prévention à prendre en considération :

Primaire : Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Il faut alors mettre en place des mesures qui touchent la formation et l'information des travailleurs, l'aménagement des lieux de travail et l'organisation du travail.

Secondaire : Malgré les mesures servant à prévenir les actes de violence, il est possible que ces derniers se produisent néanmoins.

L'employeur doit donc mettre en place des procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser l'impact d'une telle situation. Des moyens de communication

d'urgence (ex : bouton panique, walkie-talkie, etc.), 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.

Organisation des classes spécialisées

Les classes DSA et DA sont regroupées dans un même secteur de l'école. Le corridor est commun. Un local d'apaisement est situé devant la classe 971.

L'employeur mentionne que cette année, un élève présente un comportement parfois agressif et violent. Il peut lancer des objets, vers le personnel et certains ont été frappés. Dès le début de la prochaine année scolaire, d'autres élèves présentant des risques de comportements agressifs seront accueillis dans les classes spécialisées.

J'observe la classe et je constate que du mobilier, une étagère et du matériel sont présents et susceptibles d'être utilisés comme arme ou projectile envers le personnel. Considérant les informations recueillis, **une dérogation est émise** afin que l'employeur analyse l'environnement des élèves des classes spécialisés en fonction des risques d'agression et identifie les objets à usage courant qui sont susceptibles d'être utilisés comme arme ou projectile envers les travailleurs et les blesser. Une fois l'analyse effectuée, l'employeur devra sécuriser l'environnement de travail.

Identification du potentiel de violence

Avant le début de l'année scolaire, la direction de l'école Osias-Leduc est informée du potentiel de désorganisation de l'élève X et de comportements violents envers le personnel .

En collaboration avec différents intervenants, une *Grille de lecture préventive scolaire* a été mise en place. On y décrit les comportements et les signes précurseurs à une désorganisation de l'élève X, les interventions à privilégier par le personnel pour éviter une désorganisation et/ou favoriser un retour au calme.

La grille a été mise à jour 5 fois en cours d'année selon l'évolution de la situation et lors de rencontres entre les différents intervenants. Elle est connue du personnel responsable de l'élève.

L'employeur précise qu'une grille préventive est élaborée pour tous les élèves qui présentent un risque de comportement violent.

Formation

Le personnel engagé possède une formation académique en lien avec leur domaine d'expertise. L'employeur précise que certains travailleurs ont reçu une formation permettant de reconnaitre les signes précurseurs à la violence et a désamorcé une situation, mais admet que certains ne l'ont pas reçu. Aucune autre formation pour prévenir les risques d'agression et se dégager lors d'une agression n'a été offerte. Puisqu'il peut survenir des comportements agressifs avec les jeunes dans les classes spécialisées, le personnel qui intervient auprès d'eux doit être formé pour prévenir, désamorcer et neutraliser les comportements agressifs. **Une dérogation est émise à cet effet.**

Procédure en cas de désorganisation

Lors d'une désorganisation, il est prévu dans la grille préventive que le professeur quitte avec le groupe si possible et la direction de l'école est appelée avec un walkie-talkie. Les parents de l'élève sont contactés et l'élève est suspendu pour le reste de la journée. Un plan de retour est alors élaboré.

Le , le walkie-talkie n'était pas utilisé et les travailleurs ont utilisé leur téléphone pour

appeler de l'aide. L'employeur mentionne que le moyen de communication utilisé pour demander de l'aide lors de la désorganisation d'un élève est laissé au choix du personnel. Les parties mentionnent qu'il y a eu confusion sur le moment où le groupe qui était à l'extérieur devait revenir en classe.

Les travailleurs impliqués dans l'événement du [redacted] ont complété des formulaires de *Déclaration d'accident du travail et d'incident* et un constat de situation à risque dans lequel certaines mesures correctives mises en place sont décrites.

[redacted]

Lorsqu'une désorganisation survient, les rôles de chacun et les moyens de communication ne sont pas définis. Lorsqu'une désorganisation survient et qu'une demande d'aide est nécessaire, le délai d'intervention doit être minimal et chacun doit connaître son rôle pour réduire les blessures liées au risque d'agression. **Une dérogation est émise** afin que l'employeur élabore les méthodes de travail à appliquer advenant une désorganisation d'un élève. Ces méthodes de travail devraient minimalement inclure les moyens de communication, le rôle de chaque intervenant (TES, direction, enseignants et personnel de soutien, etc) et les actions à prendre au moment d'une désorganisation d'un élève et après. L'ensemble du personnel visé par les méthodes de travail établies devra être formé. **Une dérogation est émise** à cet effet.

À la demande de l'employeur, les délais pour apporter les correctifs de ces 2 dérogations sont convenus pour lui permettre de mettre en application les méthodes en présence des élèves.

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

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

Mécanismes et références disponibles :

Afin d'obtenir de l'aide pour concernant les risques d'agressions dans son établissement, je recommande à l'employeur de communiquer avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS).

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332367	22 juin 2021	RAP1352255

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et inscrites dans l'avis de correction ci-joint. Un suivi sera effectué à l'échéance des délais de correction.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information

Audrey-Ann Lambert
Inspectrice
Service prévention-inspection Montérégie Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et la sécurité du travail
2710, rue Bachand, St-Hyacinthe, QC, J2S 8B6
Tél : 450-771-3900 poste
Courriel: audrey-ann.lambert@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332367	22 juin 2021	RAP1352255

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

Ctre de services scolaire des Patriotes

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(1) Aménagement des lieux L'employeur ne s'assure pas que les établissements sur lesquels il a autorité sont aménagés de façon à assurer la protection des travailleurs, en ce sens que dans la classe d'un élève reconnu pour lancer des objets, il y a des objets pouvant servir d'arme ou de projectiles vers un ou des travailleurs. Cette situation peut occasionner des blessures au personnel si l'élève frappe ou agresse un travailleur avec un objet.	2021-09-01	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, le personnel devant intervenir auprès des élèves qui peuvent se désorganiser ne sont pas formés pour prévenir, désamorcer et neutraliser les comportements agressifs, ce qui occasionne un risque d'agression et de blessures aux travailleurs.	2021-09-01	Non commencée
3	LSST / 51(3) Méthodes lors de la désorganisation d'un élève 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 méthode de travail lors d'une désorganisation d'un élève, ce qui peut occasionner un risque d'agression et de blessures aux travailleurs.	2021-09-15	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4332367	22 juin 2021	RAP1352255

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

Ctre de services scolaire des Patriotes

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(9) Formation sur les méthodes de travail lors d'une désorganisation 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, le personnel devant intervenir auprès des élèves qui se désorganisent n'ont pas reçu de formation sur les méthodes de travail établies par l'employeur, ce qui peut leur occasionner un risque d'agression et de blessures aux travailleurs.	2021-09-15	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Montérégie Est
2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6
Téléc. : 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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
13 juillet 2021 à 13:30	DPI4334085	22 juillet 2021	RAP1354757

Destinataire

Numéro d'employeur :

9010-6162 Québec inc.

21, rue Albert-Trudel
Québec (Québec) G2A 4B9

Représentant de l'employeur
Monsieur Alain Grenier, Resp.

Lieu de travail

Numéro :

MANOIR DES PINS

1800, rue Notre-Dame
Québec (Québec) G2E 5T4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable aux risques en lien avec la santé psychologique.

Personnes rencontrées

Madame Sabine Julien, directrice pour le Manoir de Jouvence et par intérim pour le Manoir des pins

Madame[A] Manoir de Jouvence)

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Manoir des Pins œuvre dans le secteur d'activité (030) Services médicaux et sociaux. Il s'agit d'une résidence privée pour ainés autonomes et semi-autonomes. Elle emploie environ travailleurs non syndiqués.

**** à préciser : l'intervention a eu lieu au Manoir de Jouvence puisque j'ai mêlé les adresses du lieu de l'établissement. Toutefois, même si la demande externe était spécifique au Manoir des*

pins, la gestion en lien avec la problématique se fait par les mêmes intervenants.

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

Déroulement de l'intervention

L'intervention s'effectue à la suite d'une demande externe pour harcèlement psychologique.

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et j'explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et plus particulièrement sur la gestion du harcèlement. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif et il a été convenu des délais pour réaliser les dérogations émises.

Description des observations et informations recueillies

Tout d'abord j'explique :

Rôle de l'inspecteur :

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques, entre autres, à la santé psychologique des travailleurs et particulièrement en ce qui a trait à la gestion du harcèlement dans le milieu de travail. Cependant, l'inspecteur ne fait pas d'enquête au sens de la *Loi sur les normes du travail* afin de se prononcer sur la présence ou non du harcèlement dans le milieu de travail.

Le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède les moyens visant à effectuer le traitement des plaintes de harcèlement psychologique ainsi que la gestion de conflits. La présente intervention est une démarche qui a pour but la prévention du harcèlement psychologique et des lésions qui peuvent en découler.

Obligations de l'employeur :

J'informe l'employeur de ses obligations en vertu de l'article 51 de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* (LSST) :

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur,

telles les situations de harcèlement psychologique au travail. »

Politique en matière de civilité et de harcèlement

Avant l'intervention, la politique de l'employeur intitulée *: Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes* (version ou année non identifiée) a été examinée afin d'en évaluer le contenu et la fonctionnalité. La politique s'adresse aux 3 Manoirs (des saules, Jouvence et de Pins)

La politique en place comporte :

- *Objectifs*
- *La portée*
- *Définition*
- *Attentes envers le personnel*
- *Traitement des plaintes et des signalements*
- *Principes d'intervention*
- *Etc.*

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

On ne retrouve pas :

- Des critères établis visant à évaluer la recevabilité de plainte et permettant de départager les situations qui relèvent de la politique;
- Des délais concrets pour l'évaluation de la recevabilité (15 jours et moins) et la réalisation de l'enquête. Des délais trop longs ont un effet néfaste sur la situation signalée, sur le plaignant et sur la personne mise en cause, ce qui nuit à l'efficacité de la politique;
- L'identification claire des intervenants habiletés et identifiés pour l'application de la politique;
- L'identification d'une ressource neutre en cas d'harcèlement impliquant un représentant en autorité (gestion, direction, propriétaire);
- Une procédure d'enquête claire (étapes), des mesures temporaires, si nécessaires pour faire cesser la situation tant que l'enquête n'est pas complétée. Le processus doit se faire de manière paritaire. L'enquête doit donner lieu à des conclusions et des mesures

touchant le milieu de travail qui soient expliquées aux parties;

- De mise à jour ni d'évaluation de la politique (à planifier au 2 ans environ)

Ainsi, il est convenu avec l'employeur de mettre à jour sa politique et d'y préciser les éléments manquants (***Dérogation 1***), de former les personnes identifiées pour l'application de la politique (***Dérogation 3***) et d'informer de manière formelle les travailleurs de la nouvelle version de la politique (***Dérogation 2***)

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

Mécanismes et références disponibles

L'employeur peut consulter :

- Harcèlement au travail :https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail
- Guide sur le harcèlement : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-politique-prevention-harcelement
- Le site internet de l'IRSST (www.irsst.qc.ca).

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention,

Une dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

Des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	22 juillet 2021	RAP1354757

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection - Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste
Courriel :kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334085	22 juillet 2021	RAP1354757

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

9010-6162 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) PROCÉDURE SPÉCIFIQUE (risques psychologiques) L'employeur doit prendre les mesure nécessaire pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. Il doit s'assurer que l'organisation du travail et les mérhodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. Il n'y a pas de procédures spécifiques (modalités de fonctionnement (délais, mesures temporaires etc)d'application de la politique visant à favoriser un milieu de travail sain, à prévenir et à contrer le harcèlement au travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-08-02	Non commencée
2	LSST / 51(9) INFORMATION DES TRAVAILLEURS (harcèlement) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des moyens de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-10-01	Non commencée
3	LSST / 51(3) FORMATION HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entrainement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il n'y a aucune personne au sein de l'entreprise qui est formée pour répondre aux plaintes d'harcèlement psychologique dans le lieu de travail car elles n'ont pas reçu la formation appropriée afin qu'ils aient les habiletéset les connaissances requises, ce qui peut entrainer un risque à la santé psychologique des travailleurs	2021-10-01	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
28 juillet 2021 à 10:15	**DPI4333779**	**29 juillet 2021**	**RAP1355925**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Les Jardins Rawdon-Ressource

751, rue Marcel-De La Sablonnière
Terrebonne (Québec) J6Y 0M4

Représentant de l'employeur
Monsieur Paul Arbec, Président, secrétaire

Lieu de travail

Numéro :

Les Jardins Rawdon-Ressource

3500, chemin Saint-Alphonse
Rawdon (Québec) J0K 1S0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Tania Côté	19290

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la :
- Gestion de la prévention du harcèlement en milieu de travail
- Manutention des charges en cuisine

Personnes rencontrées

Dona Arbec, directrice de site
A (Groupe santé Arbec)
B

Présentation du lieu de travail

L'établissement Les Jardins Rawdon-Ressource appartient au secteur d'activité « Services médicaux et sociaux (30) » et cette ressources intermédiaire offre des soins spécialisés, des services d'hébergement, de soutien et d'assistance aux personnes âgées en perte d'autonomie. L'entreprise fait partie du Groupe santé Arbec qui détient 14 établissements (CHSLD et RPA). Il y a 24 travailleurs syndiqués répartis sur 3 quarts de travail.

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

- Il y a présence de secouristes en milieu de travail formés;
  - À titre informatif, j'informe l'employeur du contenu de l'article 3 du Règlement sur les premiers soins et premiers secours :
    *« **3.** L'employeur dans un établissement doit assurer la présence en tout temps durant les heures de travail d'au moins un secouriste par quart de travail où sont affectés 50 travailleurs ou moins, et d'un secouriste supplémentaire pour chaque centaine ou fraction de centaine de travailleurs additionnelle affectés à ce quart de travail ».*

  J'invite l'employeur à s'assurer que le nombre de secouristes formés est suffisant et permet de couvrir les activités de l'entreprise sur chaque quart de travail.
- Une procédure à suivre en cas d'accident et un rapport d'enquête sont en place;
- Il n'y a pas de comité de santé et sécurité du travail pour le moment, mais il est prévu d'en mettre un en place prochainement. Présentement, des rencontres mensuelles sont organisées par la direction avec tous les employés de l'établissement afin d'échanger sur divers sujets, notamment, les problématiques en matière de santé et sécurité au travail et les pistes de solutions possibles à mettre en place.
- De la formation par compagnonnage est donnée aux nouveaux travailleurs. Mme Arbec explique que selon le type d'emploi, comme par exemple pour les préposés aux bénéficiaires (PAB), des formations sont obligatoires tels que ; principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), réanimation cardiorespiratoire (RCR), symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), etc.
- [redacted]

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

Déroulement de l'intervention

Je me présente à l'établissement et je rencontre les personnes mentionnées précédemment. D'abord, je leur explique le but de l'intervention et je recueille les informations générales sur l'entreprise. Ensuite, nous échangeons sur les mesures en place concernant la prévention du harcèlement en milieu de travail, la manutention des charges en cuisine et les mesures de prévention relatives à la COVID-19. Une brève visite des lieux est effectuée, des photos sont prises à ce moment. Je termine l'intervention en effectuant un récapitulatif auprès des parties.

Lors de l'intervention, je suis accompagnée par M. Ignacio Koudoglo, inspecteur en formation.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	29 juillet 2021	RAP1355925

RAPPORT D'INTERVENTION

Mandat de l'inspecteur

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), article 51 5˚, l'employeur doit ; « *utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur ».*

Dans le présent dossier, le mandat de l'inspecteur consiste à évaluer la mise en application par l'employeur dans le milieu de travail de moyens visant à identifier, contrôler et éliminer les risques reliés au harcèlement psychologique et pouvant affecter la santé des travailleurs.

L'inspecteur ne fait pas enquête au sens de la Loi sur les normes du travail (LNT) dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail, mais vérifie que l'employeur mette en place des moyens afin d'éliminer les risques à la santé des travailleurs.

Description des observations et informations recueillies

Gestion de la prévention du harcèlement

Lors de cette rencontre, j'explique aux personnes présentes le rôle préventif que joue une politique en matière de harcèlement, notamment dans la mise en place d'une norme en matière de comportement acceptable qui soit connue, comprise et respectée de tous.

À ce sujet, je réfère l'employeur au site internet de la CNESST, à la section Harcèlement en milieu de travail, et je lui remet une copie du document intitulé « *Modèle de politique en matière de harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes »*.

Aussi, je partage à Mme Arbec et Mme A les éléments importants que devraient contenir la politique et son mécanisme de traitement des plaintes afin d'être efficaces dans la prévention et, le cas échéant, dans le traitement des situations problématiques telle que celles vécues à l'établissement.

- À ce sujet, Mme A me remet un document intitulé *« Harcèlement et violence au travail (Numéro d'identification 4 – 2.11) »* élaborée par la direction des ressources humaines et approuvée par le comité de direction. Cette politique est entrée en vigueur en février 2015 et a fait l'objet d'une mise à jour en décembre 2018.
- En discutant avec l'employeur, je constate qu'elle ne semble pas bien connue des travailleurs, et certaines informations sont manquantes. Par exemple, les noms et coordonnées des personnes ressources ne sont pas identifiés. **Dérogation #1**

Manutention des charges

En ce qui concerne le travail en cuisine, Mme Arbec m'informe que les tâches consistent principalement à préparer les déjeuners des résidents, transporter les plateaux de nourriture à l'aide de chariot, transférer le contenu des plateaux de nourriture dans les réchauds, réchauffer certains plats au four, nettoyage de la vaisselle, etc.

Selon l'employeur, compte tenu qu'à l'exception des déjeuners, il n'y a pas de préparation ni transformation d'aliments qui s'effectue à l'établissement, la manutention des charges concerne davantage le transport des plateaux de nourriture.

En effet, ceux-ci sont déjà préparés par un autre établissement du Groupe santé Arbec et sont acheminés vers l'établissement au moyen d'un camion de type ''econoline''. À l'arrivée du camion, le personnel de cuisine utilise des chariots de transport pour vider le contenu du camion et transporter les plateaux de nourriture vers la cuisine. Selon Mme Arbec, le poids moyen d'un plateau est inférieur à 15 livres et leur température est généralement tiède. Si des charges plus lourdes doivent être soulevées, le travail d'équipe est favorisé entre les employés selon les parties. Je constate que les plateaux de nourriture sont fermés par des couvercles pour éviter les débordements lors du transport.

- *À titre informatif, je mentionne à Mme Arbec que si la température des plateaux vient qu'à changer et qu'ils doivent être transportés chauds par les travailleurs, elle aurait avantage à procéder à une analyse de risques afin d'évaluer le besoin ou non de fournir des gants thermiques résistants à une température donnée.*
- *De plus, je remet une copie de la publication de l'ASSTSAS intitulée « Manutention des charges », qui rappel les principes de sécurité concernant les manutentions, ainsi que les poids approximatifs à respecter selon le positionnement de la charge par rapport aux parties du corps.*

Pour améliorer le transport des plateaux avec le camion ''econoline'', Mme Arbec m'informe que des rencontres ont débutées en mai 2021 et la dernière rencontre a eu lieu il y a environ 3 semaines, et des mesures correctives sont en cours. Elle m'explique que notamment ;

- un grand caisson de bois est en construction présentement, et il sera fixé à l'intérieur du camion de façon à maintenir les charges en place lors du transport
- des conteneurs isothermes de marque ''Cambro'' sont déjà disponibles à l'établissement afin de transporter les plateaux de façon à ce qu'ils demeurent bien en place dans le conteneur fermé. Toutefois, Mme Arbec m'informe que d'autres conteneurs munis de tablettes et de porte sont en commande, et seront fixés dans le camion, à l'intérieur du périmètre du caisson de bois. Ainsi, lors du chargement, les employés auront seulement à glisser les plateaux ou contenants de nourriture dans les conteneurs isothermes et les refermer.

Mesures de contrôle pour assurer la permanence des correctifs

Je mentionne à l'employeur qu'elle doit s'assurer que les mesures pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers. Notamment, en ce qui concerne le transport des charges. **Dérogation #2**

Mesures de prévention relatives à la COVID-19

Système de surveillance de l'état de santé des travailleurs

- Un système d'auto-déclaration est en place pour surveiller l'état de santé des travailleurs(euses).
- Dès qu'un membre du personnel présente un des symptômes s'apparentant à la COVID-19, il doit le déclarer à la direction et ne pas se présenter au travail. Si les symptômes se manifestent pendant le quart de travail, l'employé doit également le déclarer et il est retiré immédiatement du lieu de travail. Ensuite, l'employé doit contacter la Santé publique et suivre les recommandations émises. Finalement, tout retour au travail s'effectue conformément aux directives de la Santé publique.

Organisation du travail dans l'établissement

- La résidence n'a eu aucune éclosion depuis le début de la pandémie en 2020 et elle ne compte aucun cas COVID+ présentement. Toutefois, si cela survient, la direction détient tous les EPI requis et connaît les mesures de prévention à appliquer. De plus, le CISSS demeure disponible pour offrir du support à la résidence, au besoin.
- La distanciation sociale est favorisée et appliquée le plus possible entre les employés.
- Des affiches rappelant les directives de sécurité sont en place dans l'établissement (hygiène des mains, port du masque, distanciation sociale, etc.).
- Le personnel a accès à de l'eau et du savon facilement dans l'établissement. Des distributeurs de désinfectants à mains sont aussi disponibles partout dans l'établissement.

Équipements de protection individuelle (EPI)

- Le port du masque de procédure est obligatoire en tout temps pour le personnel.
- Tous les équipements de protection individuel (EPI) sont fournis aux employés tels que ; lunettes, masques de procédure, gants et blouses de protection sont disponibles, au besoin.

Formation des travailleurs

- Les employés ont été informés des symptômes liés à la COVID-19 afin d'être en mesure d'évaluer leur état de santé et détecter les cas potentiels.
- De la formation a été donnée aux employés par l'équipe de PCI du CISSS concernant, entre autres, l'hygiène des mains, le port et retrait sécuritaire des EPI, mesures applicables en cas de COVID+, etc.

Procédure de nettoyage et désinfection

- L'employeur m'informe que quotidiennement, le personnel d'entretien effectue le nettoyage et la désinfection des surfaces fréquemment touchées ainsi que toutes les aires communes.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	29 juillet 2021	RAP1355925

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Mécanismes et références disponibles

L'employeur est au courant que l'entreprise est membre de l'Association Sectorielle Paritaire « ASSTSAS », d'ailleurs, il collabore avec l'ASSTSAS pour certaines formations.

En ce qui concerne la manutention des charges, je réfère les parties aux documents suivants : https://www.asstsas.qc.ca section Manutention de charges

En ce qui concerne le secourisme en milieu de travail, je réfère les parties aux documents suivants :
https://www.cnesst.gouv.qc.ca section Secourisme en milieu de travail > Registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours

En ce qui concerne la prévention du harcèlement au travail, je réfère les parties aux documents suivants :
https://www.cnesst.gouv.qc.ca section Harcèlement au travail > Obligations de l'employeur en matière de harcèlement

En ce qui concerne la prévention du COVID-19, je réfère les parties aux documents suivants :
https://www.cnesst.gouv.qc.ca section Informations COVID-19 > Trousse d'outils pour le secteur des installations publiques et privées d'hébergement et de soins pour personnes âgées

Conclusion

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

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Tania Côté, Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Rive-Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, Joliette, (Québec), J6E 7X1
Tél : 450-753-2600, # / Fax : 450-753-3007 / Courriel : tania.cote@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333779	**29 juillet 2021**	**RAP1355925**

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

Les Jardins Rawdon-Ressource

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur la présence d'une procédure à suivre lors d'une situation vécue d'harcèlement en milieu de travail afin de prévenir les risques pour la santé psychologique.	2021-08-04	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur. En ce sens, des mesures de contrôle doivent être mises en place afin d'assurer le transport sécuritaire des plateaux de nourriture pour éviter le risque de blessures (choc).	2021-08-25	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
2 août 2021 à 13:30	**DPI4335715**	**16 août 2021**	**RAP1356301**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Assoc cdne santé mentale sect Saguenay

371, rue Racine Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1S8

Représentant de l'employeur
Monsieur Claude Simard, Directeur administratif

Lieu de travail

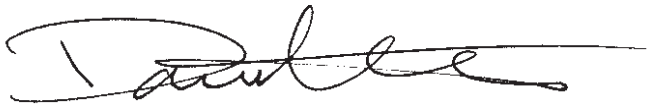
Numéro :

Assn Canadienne santé mentale Saguenay

16, rue Bossé
Chicoutimi (Québec) G7J 1K8

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Les objectifs de l'intervention sont de :

1- Traiter l'objet d'une plainte reçue à la CNESST concernant l'exercice d'un droit de refus exercé par un travailleur qui n'aurait pas été respecté par l'employeur ;

2- Vérifier les mesures mises en place par l'employeur dans la gestion des risques d'agression et de manifestation de violence des bénéficiaires à l'égard du personnel faisant leur accompagnement en véhicule.

Personnes rencontrées

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4335715	16 août 2021	RAP1356301

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame A
Madame B

Présentation du lieu de travail

L'établissement situé au 16 rue Bossé dans l'arrondissement Chicoutimi (RESSAC) est inclus dans le secteur d'activité (30)-Services médicaux et sociaux. On y fait de la réinsertion sociale envers une clientèle judiciarisée, dont certains pour des crimes violents, et qui présente des problématiques de santé mentale. Le centre emploie une quinzaine de travailleurs syndiqués (CSN). Le centre est en opération 7 jours / 7 et 24 heures / 24. Lors de mon intervention, il y a bénéficiaires. .

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

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties dans les bureaux administratifs de l'organisme au 371 rue Racine est dans l'arrondissement de Chicoutimi. Je leur explique l'objet de ma visite et je traite en leur compagnie les objectifs de l'intervention. À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier lui est livré. Préalablement à l'intervention (le 30 juillet 2021 vers 10 :30), j'ai une discussion téléphonique avec la plaignante au dossier.

Lors de l'intervention, **une décision d'interdit d'accompagnement en véhicule d'un bénéficiaire est rendue (RAP1356221).**

Description des observations et des informations recueillies

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4335715	16 août 2021	RAP1356301

RAPPORT D'INTERVENTION

Objet de la plainte

J'informe les parties qu'une travailleuse allègue avoir signifié à son employeur le refus d'exécuter une tâche le mercredi matin 28 juillet 2021. Cependant, ce serait suite à ce refus signifié à son employeur . Essentiellement :

1- La tâche consistait à accompagner à l'aide de son véhicule personnel un résident le mercredi 28 juillet 2021 à 13 : 00 pour un rendez-vous ;

2- Le résident aurait présenté dans les jours précédents un comportement agité et instable. Il aurait également proféré des injures et insultes. C'est ce qui aurait mené la travailleuse à signifier son malaise et son refus à accompagner le résident à C par téléphone le 28 juillet 2021 à 9 :37 ;

3- Devant les propos de la travailleuse et sans tenter de trouver une solution, C aurait mentionné à la travailleuse que cela fait partie intégrante de ses tâches et que par conséquent son refus conduira à des mesures disciplinaires ;

4- Vers ,C et A rencontrent la travailleuse pour lui signifier son congédiement pour avoir refusé de faire la tâche d'accompagnement ;

Version de l'employeur

Essentiellement, voici ce que me mentionne Mme A par rapport aux événements du 28 juillet 2021 :

1- Le bénéficiaire devait être accompagné en véhicule par la travailleuse pour un rendez-vous le 28 juillet 2021 à 13 :00. Selon l'employeur, le bénéficiaire était dans un

état tout à fait normal et ne présentait aucun signe d'agressivité ou encore précurseur d'une manifestation de violence. Selon Mme A , le résident avait même hâte d'aller chez le ;

2- La travailleuse aurait signifié à C le 28 juillet 2021 en avant-midi son malaise à faire l'accompagnement en véhicule de ce bénéficiaire. C lui aurait alors signifié qu'elle a souvent des malaises en lien avec différentes tâches demandées. Selon Mme A , C aurait essayé de discuter avec la travailleuse pour remédier à la situation. Après un certain temps, la travailleuse elle aurait mentionné : *c'est ça ou je m'en vais*.

3- Immédiatement après, C aurait communiqué avec Mme A pour lui expliquer la situation. Compte tenu de l'ensemble du dossier de la travailleuse et du fait qu'il n'y avait pas d'améliorations depuis sa dernière évaluation, une discussion aurait eu lieu avec D et c'est à ce moment que la décision de mettre fin à l'emploi de travailleuse aurait été prise.

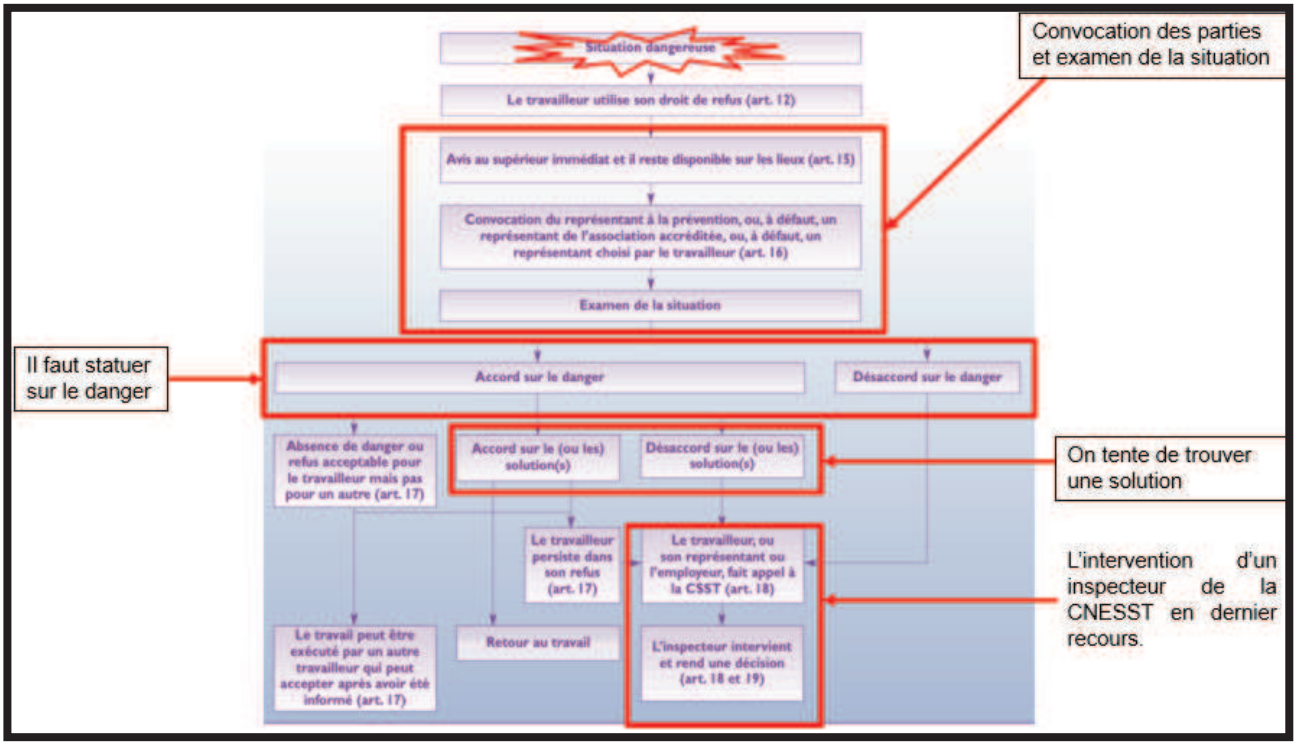
4- Mme A s'est rendue à l'établissement le en début d'après-midi pour tenir une rencontre en compagnie de C et de la travailleuse. Rencontre au cours de laquelle on aurait annoncé à la travailleuse son congédiement parce qu'elle ne correspondait pas aux exigences de l'emploi ;

Exercice d'un droit de refus dans un milieu de travail

L'employeur n'est pas en mesure de me démontrer avoir de politique/procédure écrite, claire et structurée quant à la gestion d'un droit de refus par un travailleur dans son milieu de travail. Également, il n'est pas en mesure de me démontrer que tous les intervenants ont eu une formation ou encore de l'information quant aux mécanismes d'application de ce processus dans son milieu de travail.

Lors de l'intervention, Mme B m'affirme ne pas être connaître la mécanique d'application exacte de cet exercice, mais en connaître les grandes lignes. Pour ce qui est de l'employeur, il m'affirme avoir précédemment géré un droit de refus dans son établissement.

Je reviens avec les parties sur l'exercice d'un droit de refus dans un milieu de travail. Il faut référer aux articles 12 à 31 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) pour son mécanisme d'application. J'attire l'attention des parties sur quelques articles de la section I qui permettent de synthétiser son mécanisme d'application dans un milieu de travail. Pour supporter l'employeur, je joins au présent rapport ce logigramme de l'APSAM, fiche technique 37 a lequel j'ai ajouté mes commentaires :



Des dérogations sont émises (1, 2 et

3). Je demande à l'employeur les éléments suivants :

1- Élaborer une procédure/politique écrite claire et structurée pour l'application de l'exercice du droit de refus lorsque la situation se présente dans son milieu de travail ;

2- D'informer/former tous les intervenants concernés par le déroulement de ce processus ;

3- D'élaborer une façon de faire afin de s'assurer à ce que la politique/procédure soit toujours à jour ;

La tâche d'accompagnement d'un bénéficiaire avec un véhicule

Essentiellement, voici un résumé des informations qui me sont données par les parties au sujet de la tâche d'accompagnement d'un bénéficiaire avec un véhicule :

1- Mme A m'informe qu'il n'y a pas de directives/procédures écrites, claires et structurées, dans le programme de prévention ou ailleurs, concernant les mesures préventives pour l'accompagnement des bénéficiaires en véhicules ;

2- Elle s'effectue à raison d'environ une fois par semaine par l'un ou l'autre des intervenants présents pour des diverses commissions personnelles ou encore des rendez-vous médicaux ;

3- Les véhicules personnels des intervenants sont alors utilisés. Lorsqu'il s'agit de longues distances (par exemple des déplacements jusqu'à), la location d'un véhicule est effectuée pour effectuer le déplacement ;

4- En ce qui concerne l'aménagement des lieux (véhicules), l'employeur me mentionne qu'il s'en remet essentiellement aux compétences/connaissances de ses travailleurs pour qu'ils retirent les objets (par exemple : ciseaux, crayons) qui pourraient servir d'armes ou encore des objets personnels qui pourraient permettre d'identifier le travailleur en dehors de son milieu de travail ;

5- L'intervenant doit avoir en sa possession . L'employeur m'informe que l'intervenant pourrait alors l'utiliser en cas de problématique. L'employeur me mentionne que l'intervenant a alors a composé un numéro de téléphone. Sur place, je remets en doute l'efficacité de ce moyen de communication en cas d'urgence. Par

exemple advenant le cas où le travailleur se fasse agresser physiquement, sera-t-il en mesure de composer le numéro et de rejoindre quelqu'un ? Quel numéro doit-il composer ? L'employeur remet lui-même en doute l'efficacité de cette façon de faire lors de l'intervention ;

6- Les parties m'informent qu'un . L'employeur m'informe que si la personne responsable de la surveillance du registre s'aperçoit que le travailleur n'est pas revenu a l'heure convenue, il doit communiquer avec lui. Sur place, je me pose les questions suivantes : qu'arrive-t-il si le travailleur n'est pas arrivé à l'heure convenue ? Quels sont les mécanismes prévus ? Mme A me mentionne que ce n'est jamais arrivé, mais que la personne devrait devoir alors composer le 911 ;

7- L'employeur m'explique qu'il ne laisserait pas partir un intervenant en véhicule seul avec un bénéficiaire si ce dernier présentait un niveau de dangerosité. L'employeur n'apporte cependant pas de précisions quant à l'analyse de risques qui est effectuée sur le bénéficiaire concerné par l'accompagnement en véhicule afin de statuer sur son niveau de dangerosité ;

Autres constatations

Mme A m'informe qu'une fois arrivé au centre, l'état des bénéficiaires est suivi par les moyens suivants :

1- Les notes de service qui sont consignées 2 fois par jour par l'intervenant ;

2- Une rencontre hebdomadaire.

Obligations de l'employeur et risque de violence et d'agression par un bénéficiaire

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

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

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

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

évaluation de risques du bénéficiaire concerné par l'accompagnement etc.

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

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

   Lorsqu'un travailleur est victime/témoin d'une manifestation de violence, l'employeur m'informe procéder systématiquement à des retours post-événements. **À ma demande, elle s'engage à me faire parvenir par courriel au plus tard le vendredi 6 aout 2021 une copie de la procédure**

J'informe l'employeur qu'actuellement, en fonction des facteurs en présence, je juge que l'organisation du travail est insuffisante et expose le travailleur à une lésion grave en cas de désorganisation comportementale du bénéficiaire lors de l'accompagnement en véhicule. J'ordonne donc la suspension des tâches d'accompagnement des bénéficiaires en véhicule (référence au rapport RAP1356221). L'employeur devra élaborer une procédure/protocole sécuritaire qui reprend les principes de l'approche préventive intégrée (primaire, secondaire et tertiaire) pour l'accompagnement des bénéficiaires en véhicule.

La permanence des correctifs est une priorité de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'employeur et le maître d'œuvre doivent s'assurer

que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs perdurent dans le temps.

Conclusion

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

Prochaine intervention prévue le mardi 5 octobre 2021 à 9 :00.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4335715	16 août 2021	RAP1356301

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

Assoc cdne santé mentale sect Saguenay

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques de blessures et à la santé générés par ses activités. L'employeur doit produire une démarche écrite, claire et structurée afin de s'assurer de la mécanique d'application en lien avec les articles 12 a 31 de la LSST pour l'exercice d'un droit de refus par un travailleur. Il y a des risques de lésions a un travailleur si par exemple l'examen paritaire d'une situation de travail exigé par cet exercice n'est pas mis en application et que conséquemment un risque subsiste dans l'exécution d'une tâche.	2021-10-01	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former les tous les intervenenants concernés relativement a sa procédure/politique d'application du processus du droit de refus par un travailleur. Il y a un risque que les moyens de prévention appropriés ne soient pas apportés parce que la procédure n'a pas été correctement mis en application par le milieu de travail.	2021-10-01	Non commencée
3	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, à savoir les risques de blessures et à la santé générés par ses activités. L'employeur doit produire une démarche écrite, claire et structurée afin de s'assurer de la permanence des correctifs pour la mécanique d'application en lien avec les articles 12 a 31 de la LSST pour l'exercice d'un droit de refus par un travailleur. Il y a des risques de lésions a un travailleur si par exemple les intervenants ciblés par l'application de cette procédure ont changé.	2021-10-01	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
17 août 2021 à 9:30	DPI4333643	25 août 2021	RAP1357624

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Ctre services scolaire Hautes-Rivières

210, rue Notre-Dame
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 6N3

Représentant de l'employeur
Madame Véronique Chehab, Coordonnatrice

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

École Marie Rivier

511, rue Pierre-Caisse
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3A 1N5

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Audrey-Ann Lambert	51045
Aussi présents :	Marie-Claude Maheu	55843

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes rencontrées

Mme A [redacted]

M. Chad Boutin, directeur école Marie-Rivier

Mme Cynthia Denault, coordonnatrice ressources humaines, Centre de services scolaire Hautes-Rivières

Mme B [redacted]

Mme C [redacted]

Mme Katleen Loiselle, directrice ressources humaines, Centre de services scolaire Hautes-Rivières

Mme D [redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333643	25 août 2021	RAP1357624

RAPPORT D'INTERVENTION

M. E

Présentation du lieu de travail

Il s'agit d'un établissement d'enseignement régionale spécialisé, qui accueille environ 160 élèves âgés entre 4 ans et 21 ans, présentant une déficience intellectuelle moyenne à profonde avec ou sans trouble du spectre de l'autisme et/ou un handicap physique important.

On y emploie environ 30 travailleurs en éducation spécialisé (TES), 25 préposés à l'hygiène et à l'alimentation, 38 enseignants spécialisés, orthophoniste, psychoéducateur, ergothérapeutes, physiothérapeutes et infirmières.

Il y a 25 groupes de élèves. Les groupes sont généralement composés et Quinze élèves sont accompagnés en classe d'un TES (1 TES X1 élève).

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les personnes mentionnées ci-haut et leur expliquons le but notre intervention. Le Service de la prévention-inspection de la CNESST a été informé d'une problématique entourant les risques d'agression des élèves envers les travailleurs.

Nous recueillions des informations générales sur l'établissement et nous effectuons une visite des lieux (locaux, salle d'hygiène, salles d'isolement, etc.) Nous discutons de la problématique soulevée par les travailleurs. À la fin, nous effectuons un récapitulatif auprès des parties.

Après l'intervention, la partie syndicale nous remet des témoignages écrits des travailleuses relatant les agressions vécues ou observées ainsi que des photos. L'employeur nous transmet un document nommé *Liste des étapes d'intervention comité C.R.I.S.E*

Description des observations et informations recueillies

Problématique soulevée

Les travailleurs subissent quotidiennement des agressions dans le cadre de leur travail avec

les élèves. Une dizaine d'élèves tirent les cheveux, mordent, pincent, donnent des coups de poing/pieds, donnent des coups à la tête, grafignent ou lancent des objets tant aux travailleurs qu'aux autres élèves. Ces manifestations de violence leur occasionnent des blessures dont certaines ont mené à des arrêts de travail.

Les travailleurs précisent que ces agressions sont très fréquentes au cours d'une journée et surviennent parfois sans signe précurseur. Les parties s'entendent pour dire que plusieurs tâches effectuées par les travailleurs nécessitent une proximité avec l'élève, ce qui augmente le risque d'agressions et réduit la possibilité de fuir (hygiène, préparation au transport scolaire, aide à la mobilité).

Finalement, les travailleurs affirment être en état d'hypervigilance et de stress constant devant la possibilité d'être agressé et/ou d'assister à l'agression d'un collègue.

Mesures mises en place ou à venir pour prévenir le risque d'agressions

Les travailleurs appliquent l'approche préventive pour diminuer les risques de désorganisation des élèves et l'escalade des comportements plus graves. Ils reçoivent dès le début de leur emploi une formation sur l'intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA) donnée par un formateur à l'interne et des rappels sont prévus.

Les locaux sont aménagés selon les besoins des élèves et des endroits sont prévus pour le retour au calme.

L'ouverture d'un centre de répit est en cours pour réduire au besoin la présence de certains élèves à l'école. Les parties mentionnent que cette mesure pourrait réduire les manifestations de violence.

Les parties mentionnent que les élèves reconnus pour leur comportement dangereux ont un plan d'intervention spécifique comprenant une fiche d'escalade des comportements. Cette fiche précise les signes précurseurs de l'élève et les interventions préventives à adopter par les intervenants. Un plan d'action est alors établi en équipe multidisciplinaire et mis à jour rapidement.

Les parties indiquent que des équipements de protection individuelle (ex. manchons) sont disponibles. Toutefois, les situations où le port des équipements de protection individuelle seraient nécessaires pour protéger les travailleurs ne sont pas définies.

L'employeur indique que la *Liste des étapes d'intervention comité C.R.I.S.E* est un guide de référence permettant de formaliser l'identification des comportements sévère à dangereux et la mise en place des interventions des intervenants.

Des procédures sont établies lors de la désorganisation d'un élève et des salles d'isolement sont aménagées pour permettre aux travailleurs de rester à l'écart d'un élève désorganisé pouvant agresser.

L'employeur nous informe qu'une échelle du bien-être est élaborée pour permettre aux intervenants d'évaluer leur bien-être et d'identifier des actions pour prévenir les risques à leur santé psychologique et celle de leurs collègues. Ce nouvel outil sera présenté à tous au mois d'août.

Bien que l'employeur ait mis en place des moyens pour identifier les comportements sévères à dangereux et les prévenir, les travailleurs sont exposés fréquemment aux comportements agressifs d'une dizaine d'élèves, leur occasionnant des blessures. Leurs tâches nécessitent une proximité avec les élèves ce qui augmente le risque d'agressions et réduit la possibilité de fuir (hygiène, préparation au transport scolaire, aide à la mobilité). Nous constatons que les comportements occasionnant des blessures légères (ecchymoses, égratignures, tire les cheveux, lance des objets) ne font pas l'objet de mesures visant à protéger les travailleurs des blessures. Le port des équipements de protection individuelle ou la mise en place de mesures de protection des travailleurs ne sont pas prévus aux plans d'intervention élaborés.

Une analyse des risques d'agressions incluant les agressions occasionnant des blessures légères doit être effectuée et des mesures préventives doivent être mises en place. **Une dérogation est émise à cet effet.** Nous expliquons aux parties que le port des équipements de protection individuelle pourrait être une mesure à envisager et à encadrer.

Prévention de la violence : trois niveaux d'intervention

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui

implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont le risque d'agression par les étudiants.

Au cours de l'évaluation des risques qu'il est tenu d'effectuer, l'employeur doit intégrer les risques de violences, c'est-à-dire repérer les éventuels postes de travail à risques, les personnes exposées et les principaux facteurs de risque (ou principales causes). À cette étape, les situations problématiques antérieures vécues dans l'organisation ou encore les plaintes exprimées par le personnel sont des sources d'information que l'employeur doit être en mesure d'exploiter.

À partir de l'évaluation du risque effectué, des mesures permettant d'éviter les situations de violence doivent être recherchées avec les personnes concernées. Il existe trois niveaux de prévention à prendre en considération :

Primaire : Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Il faut alors mettre en place des mesures qui touchent la formation et l'information des travailleurs, l'aménagement des lieux de travail et l'organisation du travail.

Secondaire : Malgré les mesures servant à prévenir les actes de violence, il est possible que ces derniers se produisent néanmoins.

L'employeur doit donc mettre en place des procédures d'intervention d'urgence afin de contrôler la situation et minimiser l'impact d'une telle situation. Des moyens de communication d'urgence (ex : bouton panique, walkie-talkie, etc.), 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.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333643	25 août 2021	RAP1357624

RAPPORT D'INTERVENTION

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

L'employeur doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs permet d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les dangers.

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est constatée et inscrite dans l'avis de correction ci-joint. Un suivi sera effectué à l'échéance du délai de correction.

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

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information

Audrey-Ann Lambert
Inspectrice
Service prévention-inspection Montérégie Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et la sécurité du travail
2710, rue Bachand, St-Hyacinthe, QC, J2S 8B6
Tél : 450-771-3900 poste
Courriel: audrey-ann.lambert@cnesst.gouv.qc.ca

Marie-Claude Maheu
Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Montérégie Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
2710, rue Bachand, 1er étage, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6
Tél : 450 771-3900 #
Courriel : marie-claude.maheu@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333643	25 août 2021	RAP1357624

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
Ctre services scolaire Hautes-Rivières	

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 d'agression (qualifiées légères) par les élèves envers les travailleurs, pouvant leur occasionner des blessures autant physiques que psychologiques.	2021-09-01	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)

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Montérégie C. et O.
145, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 1W5
Téléc. : 450 359-8831

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Montérégie C. et O.
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield QC J6T 4M4
Téléc. : 450 377-6299

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
7 septembre 2021 à 10:00	DPI4336304	15 septembre 2021	RAP1359422

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

CIUSSS Estrie - CHU de Sherbrooke

500, rue Murray
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6

Représentant de l'employeur
Monsieur André Jalbert, Conseiller cadre Services de p

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Hôpital Fleurimont

3001, 12e Avenue Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5N4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Marie-Claude Maheu	55843
Aussi présents :	Catherine Otis	04768

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité applicable à la prévention des risques à la santé psychologique et à la surcharge de travail évoquée chez le personnel infirmier de l'unité de néonatalogie et maternité de l'hôpital de Fleurimont.

Personnes rencontrées

M. André Jalbert, chef de service de la prévention
Mme Myrianne Lareau, directrice-adjointe DRHCAJ
Mme Annie Mercier, coordonnatrice des services de proximité
Mme Annie Michaud, directrice adjointe (intérim) DPJe
Mme A [redacted]
Mme B [redacted]
Mme C [redacted]
Mme D [redacted]

Déroulement de l'intervention

Le 5 août 2021, une plainte est logée au Service de la prévention-inspection - Estrie concernant une éclosion de la bactérie pseudomonas aeruginosa qui sévit actuellement dans le département de la néonatalogie à l'hôpital de Fleurimont. La plainte comprend également un volet en lien avec la surcharge de travail des infirmières du département de néonatalogie due au manque de personnel et à l'imposition des quarts de travail en temps supplémentaire obligatoire. Cette situation aurait comme effet de mener les infirmières du département vers un épuisement professionnel.

Le 18 août, M. Jalbert est contacté afin de l'informer de l'objet de la plainte. Quelques échanges courriels ont lieu les jours suivants afin de planifier la rencontre avec les parties.

Pendant les semaines du 16, 23 et 30 août, des conversations téléphoniques ont lieu avec la partie syndicale afin de recueillir des informations additionnelles sur l'objet de la plainte.

Le 2 septembre, M. Jalbert nous fait parvenir par courriel un plan élaboré par l'employeur détaillant les actions effectuées ou à venir en lien avec la problématique soulevée.

Le 2 septembre, une seconde plainte est logée au Service de la prévention-inspection de l'Estrie pour l'Hôpital de Fleurimont pour des motifs similaires, soit la surcharge de travail des infirmières du département de maternité due à l'imposition des quarts de travail en temps supplémentaire obligatoire. Cette situation aurait également comme effet de mener les infirmières du département vers un épuisement professionnel.

Le 7 septembre, une rencontre virtuelle via Teams a lieu avec les personnes susmentionnées afin de traiter l'objet de la plainte. Lors de l'intervention, les parties nous informent qu'une rencontre patronale-syndicale a lieu le 8 septembre afin de trouver des pistes de solution à la problématique soulevée.

Dans cette optique, nous planifions une seconde rencontre en complément d'information le 8 septembre à 16h. Cette rencontre a comme objectif de connaître les pistes de solution trouvées lors de la rencontre patronale-syndicale le matin du 8 septembre.

La rencontre est également faite en mode virtuel, via Teams. Deux dérogations sont émises.

Description des observations et informations recueillies

Description de la problématique soulevée

Le 5 août 2021, le Service de prévention-inspection de l'Estrie reçoit une plainte indiquant que le personnel infirmier du département de néonatalogie de l'hôpital de Fleurimont est exposé à des risques à la santé psychologique et la sécurité en raison de surcharge de travail, pouvant les mener à une situation d'épuisement professionnel. De plus, à la suite de nombreux départs ou absences prolongées d'employés depuis plusieurs mois, les infirmières doivent effectuer leur quart de travail régulier en plus de l'imposition de quarts de travail en temps supplémentaire obligatoire (TSO), ce qui a pour effet d'augmenter leur fatigue et irritabilité.

Mandat

Le mandat des inspectrices est de colliger l'information quant à la problématique soulevée et d'identifier les facteurs de risques s'y rattachant. Il est également de s'assurer que l'employeur prend en charge la situation et met en place des moyens pour identifier, corriger et contrôler ces risques.

Informations recueillies lors des échanges avec les parties

Fonctionnement du département

- Le département de la néonatologie est une unité de soins surspécialisés qui accueille les bébés prématurés et les bébés à terme qui ont des problèmes de santé ou qui demandent une surveillance particulière.
- Le département peut accueillir des bébés provenant de plusieurs régions du Québec, car il s'agit d'un centre tertiaire.
- Il y a 8 lits pour les soins intensifs et 12 lits en soins intermédiaires.
- La formation du personnel infirmier peut s'échelonner sur plusieurs semaines en raison de la complexité des tâches.
- L'employeur mentionne avoir besoin de [redacted] infirmières par quart de travail afin d'assurer les soins adéquats aux bébés présents sur le département.
- Les parties reconnaissent que la charge de travail des infirmières ainsi que leurs tâches peuvent varier grandement dans le temps. Cela dépend du nombre de bébés présents sur le département ou des soins que chaque bébé requiert selon son état de santé. Les variations peuvent survenir de jour en jour ou d'un quart de travail à l'autre voire même à l'intérieur d'un même quart de travail. La partie syndicale mentionne que les ratios infirmières-bébés peuvent augmenter en période achalandée.

- Les parties mentionnent que depuis juin 2021 le département de la néonatalogie a vu le nombre de bébés admis augmenté.
- Les parties s'entendent pour dire que les infirmières doivent d'abord être au chevet des bébés et leur prodiguer les soins nécessaires selon leur état de santé. Elles doivent effectuer plusieurs tâches avec une grande précision (exemple la préparation des laits, calcul des doses de médicaments), car la moindre variation ou écart peut avoir des conséquences très graves pour la santé des bébés.
- Le département a connu de nombreux départs des infirmières ou absences prolongées dans les derniers mois (principalement pendant la période estivale).

Horaires de travail

- Les parties mentionnent que les horaires de travail des infirmières sont généralement faits quatre semaines à l'avance. Selon les absences connues, l'employeur connaît le manque d'effectifs à venir.
- Lors de l'intervention, les parties s'entendent pour dire qu'en ce moment il manque très fréquemment [redacted] infirmières par quart de travail (principalement de soir et de nuit).
- L'employeur nous explique qu'afin de combler les effectifs manquants sur les quarts de travail, il procède généralement par le pilotage (ajustement des horaires selon les besoins), par des demandes de volontariat et l'imposition de temps supplémentaire obligatoire.
- Les parties reconnaissent qu'il y a eu une forte augmentation de l'utilisation de l'imposition du temps supplémentaire obligatoire dans les dernières semaines. Il ne s'agirait plus d'une pratique employée exceptionnellement.
- La partie syndicale explique que ce dernier aspect (imposition du temps supplémentaire obligatoire) représente un risque important pour la santé psychologique des infirmières augmentant leur fatigue et leur irritabilité pouvant les mener à un épuisement professionnel. La partie syndicale évoque également qu'en raison du manque d'effectifs, les travailleurs en place ont l'impression de devoir faire davantage de tâches mais n'ont pas le temps requis pour les accomplir.

Analyse des risques psychosociaux (selon la méthode de l'INSPQ)

En octobre 2019, l'employeur a procédé à une analyse des risques psychosociaux pour le département de la néonatalogie. Après la rencontre, l'employeur nous achemine une copie du rapport rédigé à la suite de cette analyse. Voici les tableaux des résultats :

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4336304	15 septembre 2021	RAP1359422

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Légende :

À la suite de cette analyse, l'employeur élabore un plan d'action à la fin 2019. À notre demande, l'employeur nous fait également parvenir le pan d'action élaboré.

À la lecture du plan d'action, nous constatons que l'employeur n'a pas identifé de mesures correctives pour l'indicateur appelé «Absentéisme maladie et présentéisme». Pourtant, cet indicateur a obtenu la cote de 3 ce qui représente, selon la légende, un risque élevé. Toujours selon la légende, il s'agit de lacunes majeures représentant un risque élevé d'atteinte à la santé du personnel et pour lequel des actions doivent rapidement être mises en place.

Questionné sur cet aspect, l'employeur indique avoir choisi d'écarter l'indicateur appelé «Absentéisme maladie et présentéisme» et de travailler sur d'autres indicateurs qui ont un impact indirect sur celui de l'«absentéisme maladie et présentéisme».

Dans le rapport, nous constatons également que 7 indicateurs sur 13 représentent un risque modéré. Ce qui, selon la légende, représente un risque modérément élevé d'atteinte à la santé du personnel pour lequel la situation doit être corrigée. Les indicateurs appelés «charge de travail» et «activité ou politique conciliation travail et vie personnelle» sont considérés à risque modérément élevé et sont directement en lien avec la situation dénoncée par la partie syndicale.

<u>Mesures de correction apportées par l'employeur</u>

Pendant les échanges du 7 septembre, l'employeur mentionne qu'une série de mesures correctives ont été mises en place depuis juillet 2021 afin d'alléger la charge de travail des infirmières du département. Mme Michaud nous énumène quelques mesures :

- ajout d'un pharmacien et/ou nutristionniste pour la préparation des laits des bébés,
- ajout d'une agente administrative pour l'accueil et l'enregistrement des usagères,
- ajout d'une préposée aux bénéficiares (PAB) sur le quart de nuit.

Notons que ces actions sont énumérées dans le plan d'action élaboré en 2019 mais mises en place après juillet 2021. Questionné sur cet aspect, l'employeur mentionne que l'arrivée de la pandémie de la COVID-19 en mars 2020 l'a empêché de mettre en place les correctifs dans le département de la néonatalogie.

Mme Michaud nous énumère d'autres mesures correctives mises en place ou à venir dans le département :

- Balancement des horaires (pilotage des horaires) afin de réduire le manque d'effectifs sur les quarts de travail.
- Bonification des tâches des infirmières auxiliaires.
- Transfert des bébés plus rapidement vers d'autres départements lorsque leur état de santé le permet.
- Transfert de ressources accéléré (transfert d'une infirmière pendant la P7) et préparation de transferts obligatoires vers le département de la néonatalogie effectifs d'ici la fin septembre 2021.
- Certains transferts d'infirmières vers d'autres département sont retardés.
- Rencontres avec le personnel pour présenter les services offerts par le Programme d'aide aux employés (PAE).
- Mise sur pied de comités GEMBAS paritaires.

Il a été déterminé le 8 septembre par les parties que des actions seront entreprises pour :

- Une utilisation efficace de la main d'œuvre. Cela implique de revoir les requis (nombre d'infirmières et équipe de soins) et favoriser une rotation de poste (pour les nouvelles ressources) afin d'augmenter le partage de l'expertise.
- La rétention de la main d'œuvre. Cela implique de revoir la composition des postes pour optimiser l'équilibre vie familiale/travail.

Les parties mentionnent que ces actions auront des retombées à moyen terme (2-3 semaines) et à long terme (plusieurs mois).

Analyse et dérogations

En fonction des informations recueillies, nous constatons qu'il y a des facteurs de risques présents dans le département de néonatalogie pouvant affecter la santé psychologique des infirmières. Ces facteurs de risques sont notamment :

- les nombreux départs en absences prolongées et/ou les démissions,
- la difficulté pour l'employeur de combler les postes vacants,
- l'impression de voir la liste des tâches s'allonger sans en avoir le temps pour toutes les réaliser avec satisfaction,
- l'apparition de la bactérie pseudomonas aeruginosa et la pandémie de la COVID-19 alourdissant les tâches à faire,
- les fluctuations dans les horaires souvent à la dernière minute faisant vivre de l'anxiété aux travailleurs,
- l'imposition du temps supplémentaire obligatoire complexifiant la conciliation travail-vie familiale.

En 2019, l'employeur a identifié les risques psychosociaux auxquels les travailleurs du département étaient exposés mais ces actions pour corriger la situation ont été limitées. Ainsi, avec l'arrivée de la pandémie de la COVID-19 et la bactérie pseudomonas aeruginosa cela a contribué à amplifier les risques psychosociaux auxquels les travailleurs du département étaient exposés et la situation a continué de se dégrader.

Bien que non exhaustive, la liste des facteurs de risques identifiés précédemment ont contribué à affecter la santé psychologique des travailleurs du département. Ils ont également contribué à augmenter la fatigue et l'irritabilité, l'épuisement et la détresse des travailleurs, menant certains d'entre eux à quitter leur emploi.

En somme, l'employeur n'a donc pas rempli ses obligations prévues à l'article 51 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, notamment celle d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé psychologique des travailleurs.

Ainsi, deux dérogations sont émises :

- **La dérogation #1** est émise afin de l'employeur s'assure que la gestion des effectifs soit effectuée de façon à contrôler les risques à la santé psychologique et à la sécurité des travailleurs du département de la néonatalogie en raison de la surcharge de travail évoquée, pouvant les mener à une situation d'épuisement professionnel.

- **La dérogation #2** est émise l'employeur procède à une mise à jour de son analyse des risques psychosociaux dans le département de la néonatalogie. Car, la situation analysée en octobre 2019 a grandement évoluée depuis. Ce qui a contribué à amplifier les risques psychosociaux auxquels les travailleurs du département étaient exposés.

Le 2 septembre, le Service de la prévention-inspection de l'Estrie reçoit une seconde plainte pour l'Hôpital de Fleurimont pour des motifs similaires, soit la surcharge de travail des infirmières du département de maternité due à l'imposition des quarts de travail en temps supplémentaire obligatoire. Cette situation aurait également comme effet de mener les infirmières du département vers un épuisement professionnel.

Ainsi, nous rappelons à l'employeur qu'il est de sa responsabilité d'analyser la situation et de mettre en place les mesures de prévention requises pour prévenir ou contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs et de leur assurer une sécurité. Un suivi sur cet aspect sera effectué lors de la prochaine intervention.

Bactérie pseudomonas aeruginosa

Lors des interventions des 7 et 8 septembre, le temps alloué aux rencontres ne permet pas de discuter avec les parties de la bactérie pseudomonas aeruginosa dans le département de la néonatalogie. Nous demandons à l'employeur de nous acheminer les informations suivantes : quelle est la source de la contamination dans le département ? Quelles sont les actions mises en place ou celles qui le seront afin de contrôler sa propagation ?

Au moment d'écrire le présent rapport d'intervention, l'employeur nous a fait parvenir les informations demandées, mais elles n'ont pas encore été analysées par les inspectrices. Un suivi sur cet aspect sera effectué lors d'une prochaine intervention.

Conclusion

Compte tenu des informations recueillies, deux dérogations sont émises. Les dérogations sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint. Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Marie-Claude Maheu

Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Montérégie Est
Direction de la prévention-inspection - Centre-Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
2710, rue Bachand, 1er étage, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6
Tél : 450 771-3900 #
Courriel : marie-claude.maheu@cnesst.gouv.qc.ca

Catherine Otis

Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection – Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204,
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
Tél : 819 821-5000 #
Courriel : catherine.otis@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4336304	15 septembre 2021	RAP1359422

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Estrie - CHU de Sherbrooke

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) GESTION DES EFFECTIFS L'employeur ne s'assure pas que la gestion des effectifs soit effectuée de façon à contrôler les risques à la santé psychologique et à la sécurité des travailleurs du département de la néonatalogie en raison de la surcharge de travail évoquée, pouvant les mener à une situation d'épuisement professionnel.	27-09-21	Non commencée
2	LSST / 51(5) ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX - MISE À JOUR 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 en ce que l'analyse des risques psychosociaux effectuée en octobre 2019 au département de néonatalogie n'a pas été mise à jour alors que la situation au sein du département a changé pouvant affecter la santé psychologique des travailleurs.	06-12-21	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Estrie
Place-Jacques-Cartier
1650, rue King Ouest, bur. 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
Téléc. : 819 780-2116

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
22 septembre 2021 à 10:00 Sans visite	DPI4337221	22 septembre 2021	RAP1360897

Destinataire

Numéro d'employeur :

2956-2162 Québec inc.

51, rue de l'Église Nord
Case postale 427
Lorrainville (Québec) J0Z 2R0

Représentant de l'employeur
Madame Christiane Brousseau, secrétaire-adm

Lieu de travail

Numéro :

Dépanneur Béco

51, rue de l'Église Nord
Lorrainville (Québec) J0Z 2R0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Martine Valcourt	91213

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.

Personne contactée

Monsieur Gaétan Pitre, propriétaire

Déroulement de l'intervention

Je contacte monsieur Pitre par téléphone, je lui explique le but de mon intervention et un rapport est fait.

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4337221	22 septembre 2021	RAP1360897

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Le dépanneur Béco offre le service d'un poste d'essence, d'épicerie et de préparation de mets. Il emploie environ 11 travailleurs.

Description des observations et des informations recueillies

Une travailleuse a subi du harcèlement en août 2021 et

Monsieur Pitre dit
L'employeur me confirme que les travailleurs sont au courant que la violence et le harcèlement ne sont pas tolérés, mais il n'a pas de politique écrite.

L'employeur doit utiliser les méthodes et les techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques d'agression. Il est préconisé que l'employeur se dote d'une politique ou autre mécanisme en matière de civilité, de harcèlement et de toute autre forme de violence. Ce mécanisme doit être connu de l'ensemble du personnel, être appliqué et mis à jour annuellement. Il doit contenir les mesures d'identification, de correction et de contrôle des risques potentiels reliées à de possibles manifestations de violence de la part de la clientèle, de membres du personnel ou de personnes de l'extérieur du milieu de travail et les mécanismes de participation.

Nous demandons à l'employeur de produire une politique contre la violence et le harcèlement, de la présenter à ses travailleurs et de nous en faire parvenir une copie.

Dérogation 1

Je fais parvenir par courriel un exemple de politique.

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

Mécanismes et références disponibles

La Loi sur la santé et la sécurité du travail et ses règlements peuvent être consultés sur le site internet de la CNESST [www.cnesst.gouv.qc.ca]. Dans la section Santé et sécurité, *Employeur,* vous trouverez un lien intitulé *Lois et règlements et normes*

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4337221	22 septembre 2021	RAP1360897

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Pour faire suite à cette intervention sans visite, une dérogation est émise, elle est identifiée dans l'avis de correction ci-joint, des correctifs appropriés doivent être apportés dans les délais prescrits.

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

Si vous avez des questions concernant le présent rapport et/ou dossier d'intervention, ou concernant tout autre aspect lié à la santé et à la sécurité dans votre établissement, je vous invite à me contacter directement aux coordonnées ci-dessous.

CNESST **Martine VALCOURT**
inspectrice
Service de la prévention-inspection-Abitibi-Témiscamingue
Direction de la prévention-inspection du Nord et Ouest
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda [Québec] J9X 2R3
819-797-6191 poste
martine.valcourt@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4337221	22 septembre 2021	RAP1360897

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

2956-2162 Québec inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'employeur n'utilise pas les méthodes et les techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques psychologiques en ce qu'il n'a pas de politique contre la violence et le harcèlement.	2021-10-22	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

Service de la prévention-inspection
Abitibi-T.
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3
Téléc. : 819 797-9226

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Abitibi-T.
1185, rue Germain, 2e étage
Val d'Or (Québec) J9P 6B1
Téléc. : 819 354-7142

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
27 septembre 2021 à 9:30	DPI4338088	29 septembre 2021	RAP1361734

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Olymel S.E.C.

860, chemin des Acadiens
Yamachiche (Québec) G0X 3L0

Représentant de l'employeur
Madame Catherine Lessard, Conseillère RH

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Olymel Yamachiche

860, chemin des Acadiens
Yamachiche (Québec) G0X 3L0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Caroline Michelin	61273
Aussi présents :	Mathieu Ruel	33333

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, dont le harcèlement psychologique suite à une plainte.

Personnes rencontrées

Mme Marie-Michèle Turcotte, directrice des ressources humaines

M. A [redacted]

M. B [redacted]

M. Alain Robert, directeur d'usine

M. C [redacted]

M. D [redacted]

Mme Léanie Manseau, conseillère ressources humaines

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338088	29 septembre 2021	RAP1361734

RAPPORT D'INTERVENTION

Mme E

Mme F

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Olymel Yamachiche œuvre dans le secteur d'activité (012) Industrie des aliments et boissons et se spécialise dans l'abattage et la découpe de porc. Elle emploie environ 800 travailleurs syndiqués répartis sur trois quarts de travail.

Description des observations et des informations recueillies

Je rencontre les parties dans une salle et leur explique le but de l'intervention. Je discute avec les parties des mesures en place dans le but de prévenir les risques à la santé psychologique.

Déroulement de l'intervention

Cette intervention fait suite à la demande d'une travailleuse pour harcèlement à la suite de gestes vexatoires . Étant donné que les informations recueillies comportent des éléments sensibles, elles ne seront pas divulguées au présent rapport d'intervention.

Description des informations recueillies

Rôle de l'inspecteur :

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur met en place des mesures et moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Il ne fait pas d'enquête au sens de la *Loi sur les normes du travail* dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

Le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède et met en application des mesures visant à contrer le harcèlement psychologique Cette intervention ne se veut pas une enquête sur les faits rapportés, mais une démarche visant la prise en charge des situations de harcèlement psychologique au travail et des lésions qui en découlent.

Obligations de l'employeur :

J'informe l'employeur de ses obligations en vertu de l'article 51 de la *Loi sur la santé et sécurité au travail* (LSST) :

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur, telles les situations de harcèlement psychologique au travail. »
Ceci passe souvent par la mise en place d'une politique visant à contrer le harcèlement et la violence au travail. **L'employeur possède déjà une telle politique ainsi qu'un protocole d'intervention et un code de conduite qui avaient fait l'objet d'une analyse dans une intervention précédente.**

Après discussion avec les parties, il semble y avoir eu un problème au niveau de la communication. L'information obtenue par les personnes ressources ne contenait pas de gestes à caractère sexuel. Les actions entreprises par l'employeur avec les informations obtenues au moment des faits étaient proportionnels aux gestes reprochés.
Les agents de sécurité étant des employés d'une compagnie externe, ils ne sont pas considérés, par l'employeur, comme des personnes ressources. Les personnes ressources décrites dans la politique sont
«

Un rappel doit être fait aux travailleurs concernant les personnes ressources à consulter lors d'une plainte ou d'une situation à déclarées pour manquement à la politique de harcèlement et violence au travail ou au code de conduite.
Une dérogation est émise (dérogation # 1).

De plus, l'employeur s'engage à prendre les mesures nécessaires pour gérer cette situation avec la travailleuse ou toutes autres plaintes de harcèlement ou violence au travail ou tout autre conflit qui va à l'encontre du code de conduite ou de la politique.

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est constatée et est inscrite dans l'avis de correction ci-joint.

Je rappelle à l'employeur qu'il doit apporter les correctifs exigés dans l'avis de correction dans

les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la LSST. Dans le cas contraire, il s'expose aux sanctions prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si l'employeur ne peut corriger une dérogation dans le délai accordé, il doit communiquer avec l'inspecteur.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Caroline Michelin, inspectrice
Service de prévention-inspection Mauricie Centre-du-Québec
Direction de la prévention-inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord,
Direction générale des opérations en prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1055, boulevard des Forges, bureau 200, rez-de-chaussée
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9
Téléphone : (800) 668-6210,
Télécopieur : (819) 372-3264
Courriel: caroline.michelin@cnesst.gouv.qc.ca

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338088	29 septembre 2021	RAP1361734

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

Olymel S.E.C.

Numéro

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) Il n'y a pas de rappel aux employés concernant les personnes ressources à consulter lors d'un manquement au code de conduite ou à la politique de harcèlement ou de violence au travail	2021-10-04	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
6 octobre 2021 à 8:30	DPI4332146	20 octobre 2021	RAP1362640

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Capitale-Nationale

Bureau G6200
2601, chemin de la Canardière, 6e étage
Québec (Québec) G1J 2G3

Représentant de l'employeur
Madame Michèle Martin, Chef de service GIPT

Lieu de travail

Numéro :

Inst. Universitaire Santé Mentale Québec

2601, ch. de la Canardière, local G-6200
Québec (Québec) G1J 2G3

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Kareen Robertson	75522

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Plus particulièrement en ce qui concerne la gestion des risques en lien avec la violence/agressions physiques et psychologiques au sein de l'ensemble de l'organisation du CIUSSSCN.

Personnes rencontrées

Madame Karine Beaudry, agente de gestion du personnel DI-TSA-DP
Madame A
Madame Anne-Christine Bouchard, conseillère cadre PGR
Madame Sylvie De Launière, agente de gestion du personnel PGR (support DJDPJ
Madame B
Monsieur Charles Gagnon, chef de service PGR
Monsieur C
Monsieur D
Madame Diane Roy, conseillère cadre service PGR
Monsieur Alain Turgeon, conseiller cadre service PGR

Présentation du lieu de travail

Le CIUSSSCN (centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale) existe, sous la forme actuelle, depuis 2015 et œuvre dans le secteur d'activité (30). Il offre des soins et des services sociaux répartis en 21 directions cliniques pour le territoire de Québec, Charlevoix et Portneuf (CHSLD, Hospitalier, centre jeunesse, CRDI-SM et 5 centres de recherche). On y compte environ 22 000 travailleurs syndiqués.

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

Déroulement de l'intervention

L'intervention s'effectue via la plate-forme numérique TEAMS. On me présente de manière spécifique, la gestion de la santé et de la sécurité de l'employeur en lien avec le risque de violence agression via un PowerPoint intitulé *Prévention des agressions physiques et psychologiques au CIUSSS de la Capitale-Nationale*.

Description des observations et informations recueillies

La présentation m'explique les éléments mis en place en lien avec le risque de violence (physique et psychique) qui découlent du plan d'action organisationnel transmis à la CNESST en janvier 2020.

Ainsi, les informations suivantes proviennent de la présentation :

Le CIUSSSCN possède des politiques et des procédures administratives en préventions des agressions :

PO-05 – Politique relative à la promotion de la civilité et à la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

- *PR-PO-05-01 – Procédure relative à la gestion des situations conflictuelles et au traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail!*

PO-32 Politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité de vie au travail

- *PR-PO-32-1 Procédure de déclaration, d'analyse et de maitrise d'une situation dangereuse pour la santé et la sécurité du personnel.*
- *PR-PO-32-2 – Procédure de déclaration, d'enquête et d'analyse suite à un accident, une maladie ou un incident attribuable au travail.*
- *PR-PO-32-3 – Procédure relative à la gestion des équipements de protection individuelle (ÉPI) en lien avec la santé et la sécurité du travail.*
- *PR-PO-32-4 Procédure relative à l'immunisation du personnel du CIUSSS de la Capitale-Nationale.*
- *PR-PO-32-5 Procédure de gestion lors d'un signalement de l'exercice d'un droit de refus d'exécuter un travail.*

PO-34 - Politique relative à la gestion des personnes violentes « Code blanc »

- *PO-PR-34-1 – Procédure relative à la gestion des personnes « Code blanc ».*

Gestion interne

On me mentionne que l'accompagnement des directions se fait par l'entremise d'un professionnel pivot qui assure la mise en place d'une cellule de travail avec les experts internes provenant du service de la PGR, comités conjoints sst et les collaborations avec RH.

Indicateurs de gestion

L'employeur est en mesure de cibler et d'identifier les événements (accidents et incidents) en lien avec la violence physique et psychique qui survient dans ses milieux de travail.

On me présente les 3 outils utilisés :

Le Beaupré : obtenir des données statistiques spécifiques sur les agressions et de cibler les interventions pertinentes (par type d'emploi, par quart d'emploi, etc.).

L'UGSI : suivre les indicateurs du CIUSSSCN (CNESST, assurance salaire)

DSD : obtenir un portrait global des déclarations des situations dangereuses par milieux de travail et par causes

Situation actuelle (statistiques)

Un portrait statistique globale des déclarations d'accidents avec et sans perte de temps, catégorisées par agressions physiques vs agressions psychologiques et par direction m'a été

présenté.

Mécanismes de prévention

L'identification des risques de l'employeur se fait par l'entremise d'analyses de risques et de visites d'inspection des milieux.

De plus, diverses mesures d'accompagnement existent :

- Coach en prévention des agressions qui sont aussi formateurs OMEGA dans l'équipe PGR;
- Coach ARS dans l'équipe PGR;
- Ajout des ressources en soutien à l'intervention dans les milieux (ex. : ajout de postes d'agents d'intervention);
- Safety Call (du gestionnaire);
- Outils d'intervention IPEC, PAEF et PAO

Mécanismes d'information et de formations

- 2 formateurs internes OMEGA à temps plein (OMEGA 4 jours, pacification, communautaire, TPAAS et capsules spécifiques;
- Formation ITCA (DSMD-DI-TSA-DP);
- Formation maintien physique, menottes et bouclier (DPJ);
- Approche relationnelle de soins;
- Approche sécuritaire;
- Rencontre des nouveaux gestionnaires en gestion des risques usagers et employés dans certains milieux;
- PASNE pour l'accueil et l'intégration des nouveaux travailleurs (formation et accompagnement) DITSA et PASNI (DJ-DPJ).

Mécanismes de collaboration

- Comités conjoints en SST
- Comités tactiques et opérationnels en prévention des agressions
- Équipements de protection individuels (casquettes, bandana, manchons, gants, ballons, etc.)

Suivis et contrôles

- Suivi des indicateurs de gestion par période;
- Suivi des plans d'action;
- Suivi et contrôle lors des comités conjoints en prévention des agressions;
- Chacun des gestionnaires a la responsabilité des points statutaires sst aux rencontres d'équipes et de l'animation de caucus.

A cela, je précise que les suivis et les contrôles doivent se déployer jusqu'à la vérification du respect des procédures qui sont mises en place (ex. : utilisation des EPI).

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

Mécanisme et référence disponible

L'employeur est membre de l'ASTASS : http://asstsas.qc.ca/

Conclusion

À la suite des informations recueillies lors de cette intervention, les parties sont informées que des interventions ciblées, en lien avec le risque de violence physique ou psychologique, pourront être planifiées.

De plus, au cours de la présentation, j'ai été en mesure de constater que plusieurs outils sont ou ont été utilisés dans différents dossiers qui ont fait l'objet d'interventions de la CNESST dans les dernières années, ce qui est intéressant pour constater votre évolution dans la gestion spécifique de ce risque.

Aussi, j'encourage la participation des différents représentants des syndicats puisqu'il s'agit d'une condition essentielle pour réaliser une prise en charge réelle et efficace.

Enfin, je mentionne aux parties que le plus difficile est et sera d'assurer la pérennité de ce que vous avez et de ce qui sera mis en place au fil du temps, et ce, sans oublier la nécessité d'être en mesure de le démontrer par l'entremise de documentation formelle.

J'encourage les parties à poursuivre leurs efforts dans la gestion de ce risque complexe.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kareen Robertson
Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale
Direction de la prévention-inspection – Capitale-Nationale et Centre Nord
Direction générale des opérations en prévention-inspection - Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
425, rue du Pont, 5e étage
Québec (Québec)
G1K 7S6
(418) 266-4000 poste [redacted]
Courriel :kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

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

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
13 octobre 2021 à 9:30	**DPI4323291**	**19 octobre 2021**	**RAP1363502**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CISSS de la Côte-Nord

835, boulevard Jolliet
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5

Représentant de l'employeur
Monsieur Patrice Boivin, Chef service de la paie

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital de Sept-Îles

45, rue du Père-Divet
Sept-Îles (Québec) G4R 3N7

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Geneviève Otis	45612
Aussi présents :	Karolyne Therrien	88841

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 15 juillet 2021 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs (voir le rapport RAP1354917).

Personnes rencontrées

Madame Tania Chatigny, agente de gestion du personnel, volet prévention, CISSS Côte-Nord ;

Madame Karine Bujold, directrice adjointe, direction des programmes de santé mentale, dépendance, itinérance et services sociaux généraux, CISSS Côte-Nord ;

Madame Karine St-François Paquet, conseillère-cadre mesure d'urgence sécurité civile, direction des services techniques, de l'hôtellerie et de la Logistique, CISSS Côte-Nord ;

Madame Valérie Thibeault, assistante psychiatrie interne ;

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur Mohamed Ridha Hasnaoui, chef d'unité en psychiatrie interne ;

Monsieur A ;

Monsieur Rémi Simard, agent de gestion du personnel, volet prévention,

CISSS Côte-Nord (visioconférence).

Personne contactée (téléphone durant la rencontre)

Monsieur Hugo Lemieux, Chef du fonctionnement et installations matérielles, coordonnateur des mesures d'urgence et sécurité civile, CISSS Côte-Nord.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes nommées précédemment et nous discutons des mesures prises depuis la précédente intervention.

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

Description des observations et informations recueillies

Durant la rencontre, madame Chatigny projette le rapport précédent sur un écran de la salle de réunion.

Dérogations numéro 1et 2 (code blanc)

« L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé des travailleurs. Notamment, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les travailleurs aient les outils nécessaires pour contrer le risque d'agression et de violence. (Code blanc) »

« L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne connaissent pas les façons

d'intervenir et de se protéger en cas de situation de code blanc, il y a risque de dommages physiques et psychologiques. »

Madame Bujold nous informe que suite à l'intervention précédente, la procédure de code blanc a été retravaillée par madame Louise Latulipe et qu'elle a été distribuée à tous et me confirme que les gens en ont pris connaissance. Madame Thibeault a participé également à l'élaboration de la procédure. Une copie m'est remise sur place. Je constate que cette procédure

Madame Bujold indique que la procédure est en évolution et qu'elle sera retravaillée au besoin.

Monsieur Hasnaoui nous indique qu'une rencontre de département est prévue la journée même sur deux périodes afin de rejoindre tout le personnel et que la procédure code blanc fera partie des discussions. Un registre des employés qui atteste que les gens en ont pris connaissance sera complété. Lors de la rencontre, je demande à ce que ce registre me soit transmis.

En date du jour, je n'ai reçu aucun document à ce sujet.

Madame Thibeault nous indique que pour le moment, il n'y a pas encore de changement perceptible sur le terrain au niveau du code blanc. Monsieur A et madame Thibeault mentionnent qu'il n'y a pas de personnes identifiées responsables pour intervenir en cas de code blanc selon les différents quarts de travail et que c'est un problème.
L'employeur doit s'assurer que des gens répondent à l'appel. Je m'attends à avoir un suivi à ce propos lors de ma prochaine intervention.

Madame Bujold nous indique que la culture dans l'établissement est à changer et que les employés devront être sensibilisés à intervenir.

Madame St-François nous indique que la formation intervenir en gestion de crise sur la plateforme Octopus a été suivi par tous (à l'exception des travailleurs en arrêt de travail ou en congé prolongé). Cette formation, sous forme de capsule, donne de l'information générale sur les différents codes de couleur relatifs aux mesures d'urgence. Les travailleurs sont en mesure d'aller chercher des consignes à effectuer sur cette plateforme selon la situation d'urgence.

Madame St-François Paquet indique que les cartables au sujet des mesures d'urgence qui se trouvent sur les unités sont à mettre à jour pour l'ensemble des codes et qu'elle est la responsable de cette mise à jour prochaine. Des aide-mémoires seront également disposés sur

les unités.

Madame Bujold nous informe que personnes sur l'unité ont suivi la formation Oméga en septembre et qu'il est difficile de libérer des gens pour ces 4 jours de formation en raison de la pénurie de personnel. Une prochaine formation est prévue en janvier. Elle indique aussi que le CISSS demande aux agences de faire suivre cette formation par leur personnel de main d'œuvre indépendante(MOI). Dans les faits, s'il manque de personnel, il est fort possible qu'une MOI non formée en ce sens se présente sur les lieux.

La dérogation numéro 1 est notée effectuée et une prolongation de délai est accordé pour la dérogation numéro 2.

Dérogation numéro 3
« L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs

Il y a risque d'agression physique. »

Le projet a changé en cours de route à quelques reprises et le scénario retenu a été confirmé le 22 septembre dernier.

Madame St-François Paquet communique avec monsieur Lemieux durant la rencontre et elle nous apprend que le contrat a été donné à la compagnie *Construction scremin et Beaulieu* et qu'aucune date de réalisation des travaux n'a encore été confirmée.

Je demande à madame St-François Paquet de me faire un suivi à ce propos et de me faire parvenir les documents attestant de ce contrat.

En date d'aujourd'hui, je n'ai reçu aucune information de suivi à ce sujet.

La dérogation numéro 3 est notée en cours et une prolongation de délai est accordée.

Dérogation numéro 4
« L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié au département de psychiatrie. En effet, les nouveaux

travailleurs (non permanents du département) ne sont pas informés des mesures de sécurité en place au département afin de se protéger des risques d'agression physique et verbale. »

Madame Bujold nous présente le document, *Accueil sécuritaire, Unité de psychiatrie Sept-Îles.* Ce document a été produit pour appuyer l'accueil des nouveaux travailleurs y compris ceux provenant des agences de placement. Une copie de document sera remise à tous et un registre sera produit afin de déterminer les gens ayant reçu cet accueil. Un rafraichissement pour les employés déjà en place est également prévu. Je demande à madame Bujold de me transmettre le registre à ce niveau.

En date d'aujourd'hui, aucun registre ne m'a été transmis.

Madame Thibeault nous indique que bien que le document soit produit, la procédure d'accueil sécuritaire n'a pas encore débuté sur le terrain. Il reste à identifier des personnes afin de transmettre l'information aux nouveaux travailleurs lors de l'accueil.

L'employeur doit s'assurer à ce que des gens responsables de transmettre l'accueil sécuritaire soient identifiés rapidement. Un suivi sera fait à ce sujet.

La dérogation numéro 4 est notée en cours et une prolongation de délai est accordée.

Psychiatrie externe

Madame Therrien questionne madame Bujold sur ce qui est fait au niveau du code blanc en psychiatrie externe. Elle nous informe que madame Brigitte L'Italien de la psychiatrie externe fait partie du comité SST.

Madame Bujold nous informe que des échanges et des discussions sont en cours et que la procédure de code blanc mis à jour pour la psychiatrie interne sera adaptée à leur réalité.

Les intervenants présents à la rencontre discutent de problématique au niveau du code blanc en psychiatrie externe étant donné que celle-ci se situe physiquement dans un autre établissement. Une simulation de code blanc est envisagée.

Madame Chatigny nous informe qu'une visite a eu lieu à l'établissement avec l'ASSTSAS et que certaines problématiques ont été identifiées. Par exemple que [redacted].

Madame Bujold s'engage à nous tenir au courant sur ce qui sera fait au niveau de la psychiatrie externe également. La prochaine rencontre du sous-comité aura lieu le 10 novembre et le plan

de travail sera finalisé.

Bouton panique

Madame St-François Paquet communique avec monsieur Lemieux sur main libre durant la rencontre pour avoir un suivi à ce sujet. Nous apprenons qu'une évaluation avec le personnel en place a été faite et qu'un système de montre audible et visuel a été retenu. Une demande de soumission a été faite chez *micro 7cur* et la soumission a été reçu à la mi-septembre. Cette soumission a été remise à monsieur Danny Gagnon et madame Chantale Noel pour qu'ils procèdent à une demande de financement. Le délai de livraison est estimé à la mi-janvier minimum en raison de problème d'approvisionnement de pièces.

Je comprends que des intervenants sur place ont à rencontrer des usagers potentiellement violents et ils se retrouvent seuls avec ces derniers dans un bureau fermé sans que personne ne soit au courant et qu'aucune procédure n'encadre ces moments où des risques d'agression sont présents. La situation serait également présente dans un autre bureau où des intervenants de l'externe se présentent également pour rencontrer des usagers.

La dérogation numéro 5 est émise.

Je demande à l'employeur de rédiger une procédure de travail sécuritaire pour ces moments particuliers et de s'assurer de son application dans l'attente de l'implantation des boutons paniques qui ne peuvent être implantés à court terme.

J'apprends que le bureau a été réaménagé pour le rendre plus sécuritaire. Par exemple les cadres ont été retirés et l'intervenant doit s'asseoir près de la porte afin d'être prêt à quitter le bureau plus rapidement.

Ergonomie

Un bureau a été commandé, mais il y a eu certaines problématiques au niveau de la commande ce qui a entraîné des délais supplémentaires. Le nouveau bureau n'est donc pas en encore en place.

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

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

Une prolongation de délai est accordée pour les dérogations numéro 2 à 4.

Une nouvelle dérogation est émise.

Un suivi sera effectué à l'échéance des nouveaux délais.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Geneviève OTIS, inspectrice
Service de la prévention-inspection Côte-Nord
Direction de la prévention-inspection – Nord et Ouest
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
235, boulevard LaSalle, Baie-Comeau (Québec), G4Z 2Z4
Tél : 418-294-7300 poste / Fax : 418-294-7329
Courriel : genevieve.otis@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Côte-Nord

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé des travailleurs. Notamment, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les travailleurs aient les outils nécessaires pour contrer le risque d'agression et de violence. (Code Blanc) - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-09-13	-	Effectuée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne connaissent pas les façons d'intervenir et de se protéger en cas de situation de code blanc, il y a risque de dommages physiques et psychologiques. - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-08-14	2021-11-01	En cours
3	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs . Il y a risque d'agression physique. - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-10-13	2021-11-15	En cours

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4323291	19 octobre 2021	RAP1363502

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CISSS de la Côte-Nord

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié au département de psychiatrie. En effet, les nouveaux travailleurs (non permanents du département) ne sont pas informés des mesures de sécurité en place au département afin de se protéger des risques d'agression physiques et verbales. - Observé le : 2021-07-15 (RAP1354917) - Délai expire le 2021-08-29	2021-11-01	En cours
5	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur puisqu'il n'y a pas de procédure écrite et appliquée concernant la gestion des rencontres dans des bureaux fermés afin d'assurer la sécurité des travailleurs se retrouvant seul avec des usagers potentiellement violent. Il y a un danger d'agression par un usager.	2021-11-01	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
700, boulevard Laure
Bureau 236
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1
Téléc. : 418 964-3991

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Côte-Nord
235, boulevard La Salle
Baie-Comeau (Québec) G4Z 2Z4
Téléc. : 418 294-7329

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
14 octobre 2021 à 13:30	**DPI4333643**	**21 octobre 2021**	**RAP1363781**

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Ctre services scolaire Hautes-Rivières

210, rue Notre-Dame
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 6N3

Représentant de l'employeur
Madame Véronique Chehab, Coordonnatrice

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

École Marie Rivier

511, rue Pierre-Caisse
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3A 1N5

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Marie-Claude Maheu	55843
Aussi présents :	Audrey-Ann Lambert	51045

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 9 septembre 2021 afin vérifier les correctifs mis en place concernant les risques d'agression.

Personnes rencontrées

M. Chad Boutin, directeur école Marie-Rivier
Mme Katleen Loiselle, DRH, Centre de services scolaire Hautes-Rivières
Mme Cynthia Denault, coordonnatrice RH, Centre de services scolaire Hautes-Rivières
M. A [redacted]
M. B [redacted]
M. C [redacted]
Mme D [redacted]
Mme E [redacted]

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333643	21 octobre 2021	RAP1363781

RAPPORT D'INTERVENTION

Déroulement de l'intervention

Nous rencontrons les personnes susmentionnées et nous leur expliquons le but de notre intervention. Des informations sont recueillies quant aux mesures correctives apportées par l'employeur pour la dérogation #1. Quatre autres dérogations sont émises.

Description des observations et informations recueillies

Dérogation #1

L'employeur a identifié les élèves ainsi que leurs comportements qui représentent un risque de blessures pour les travailleurs. Selon les comportements des élèves, les EPI que les travailleurs doivent porter ont été identifiés. L'employeur a résumé les informations dans un tableau. Il nous en remet une copie lors de l'intervention.

Compte tenu des informations recueillies, la dérogation #1 est considérée corrigée.

Nous indiquons aux parties que le document n'est pas exhaustif puisque de nouveaux élèves peuvent s'ajouter à la liste et les comportements des élèves peuvent changer et/ou évoluer dans le temps. Ainsi, l'employeur est responsable de mettre à jour le tableau et d'informer les travailleurs des changements.

Soutien psychologique

Lors de l'intervention, les représentants syndicaux nous expliquent que la santé psychologique des travailleurs reste fragile et que plusieurs d'entre eux présentent des comportements reliés à la détresse psychologique pour lesquels des actions concrètes doivent être rapidement mis en place pour régler la situation.

Les travailleurs évoquent que la répétition des coups, des morsures, les tirages de cheveux, les crachas et les grafignes les épuisent et fragilisent leur santé psychologique. Ces répétitions de blessures quotidiennes, voire même plusieurs fois par jour, les amènent vers un état de grande détresse psychologique et d'hypervigilance puisqu'ils sentent qu'ils n'ont pas les connaissances et les outils pour faire face à la hausse de la violence des élèves. Certains d'entre eux ont évoqués des cauchemars la nuit, des ecchymoses constamment présents sur leurs bras ou leurs jambes, des pensées fréquentes reliées aux situations vécues au travail en dehors des heures du travail, des conflits avec les membres de leur famille et de l'irritabilité.

L'employeur rappelle qu'en août dernier, le document intitulé *Liste des étapes d'intervention comité C.R.I.S.E* dans lequel se retrouve l'échelle du bien-être a été présenté aux travailleurs. L'employeur mise sur cette échelle pour aider les travailleurs à identifier leurs besoins reliés à leur santé psychologique. Bien que la partie syndicale salue les actions de l'employeur afin d'augmenter le sentiment de bien-être des travailleurs, elle souligne que les travailleurs connaissent l'endroit où ils se situent sur l'échelle du bien-être mais qu'ils ont maintenant besoin de support pour les aider à traverser leurs difficultés. Les travailleurs continuent d'intervenir jour après jour auprès d'élèves qui se désorganisent, qui les blessent ou qui blessent leurs collègues. Il s'agit, selon eux, d'un enjeu important pour leur santé psychologique qui n'est toujours pas réglé malgré les démarches de l'employeur et l'ajout d'EPI.

Les travailleurs mentionnent également qu'il se sentent souvent envahis par une situation qu'ils viennent de vivre (ex : intervention physique difficile auprès d'un élève), épuisés et qu'ils ont de la difficulté à retrouver leur concentration après une intervention difficile. Selon eux, cette période de répit les aiderait à passer à travers la situation et à être davantage efficace pour le reste de la journée. Toutefois, ce court répit n'est pas en place actuellement.

Compte tenu des informations recueillies, quatre nouvelles dérogations sont émises en lien avec la santé psychologique des travailleurs :

- la **dérogation #2** est émise afin que l'employeur utilise les méthodes et techniques pour contrôler les risques psychologiques développés et/ou reliés aux agressions physiques subies antérieurement par les travailleurs, dans le but de faire rapidement diminuer les manifestations des comportements de détresse psychologique et d'hypervigilance.
- la **dérogation #3** est émise afin que l'employeur s'assure que les travailleurs faisant face à des comportements agressifs aient les connaissances et les habiletés psychologiques nécessaires pour faire face aux risques d'agression auxquels ils sont exposés quotidiennement, et ce plusieurs fois par jour.
- la **dérogation #4** est émise afin que l'employeur utilise les méthodes et techniques pour contrôler les risques psychologiques ponctuels auxquels peut faire face un travailleur vivant une situation difficile auprès d'un élève afin retrouver un état psychologique lui permettant de poursuivre son travail sécuritairement.
- la **dérogation #5** est émise afin que l'employeur utilise les méthodes et techniques pour que l'organisation du travail permettre au travailleur vivant une situation difficile auprès d'un élève de s'absenter momentanément de la classe pour retrouver un état psychologique lui permettant de poursuivre son travail sécuritairement.