CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333643	21 octobre 2021	RAP1363781

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

Suite aux informations recueillies lors de l'intervention, la dérogation #1 est considérée corrigée. Cependant, quatre autres dérogations sont émises. Un suivi 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
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

Audrey-Ann Lambert
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: audrey-ann.lambert@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333643	21 octobre 2021	RAP1363781

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. - Suivi le : 09-09-21 (RAP1359764) - Délai expire le 09-10-21 - Observé le : 17-08-21 (RAP1357624) - Délai expire le 01-09-21	-	Effectuée
2	LSST / 51(5) AIDE PSYCHOLOGIQUE - COURT TERME L'employeur n'utilise pas 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.	03-11-21	Non commencée
3	LSST / 51(9) FORMATIONS DES TRAVAILLEURS - RISQUES PSYCHOLOGIQUES SUITE AUX AGRESSIONS PHYSIQUES L'employeur ne s'assure pas que les travailleurs faisant face à des comportements agressifs de la part des élèves aient les connaissances et les habiletés psychologiques nécessaires pour faire face aux risques d'agression auxquels ils sont exposés.	13-11-21	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333643	21 octobre 2021	RAP1363781

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
4	LSST / 51(5) MOYEN DE CONTRÔLE - RISQUES PSYCHOLOGIQUES PONCTUELS L'employeur n'utilise pas 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 de lui permettre de retrouver un état psychologique lui permettant de poursuivre son travail sécuritairement.	13-11-21	Non commencée
5	LSST / 51(5) ORGANISATION DU TRAVAIL L'employeur n'utilise pas 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.	13-11-21	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

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
25 octobre 2021 à 13:00	**DPI4333598**	**8 novembre 2021**	**RAP1364984**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

Bureau D409
930, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 7K9

Représentant de l'employeur
Monsieur Jonathan Desgagne, Chef de service CNESST

Lieu de travail

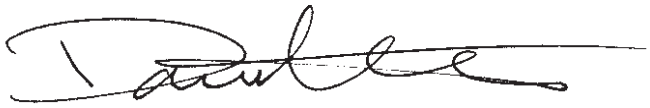
Numéro :

Centre d'hébergement de Bagotville

562, rue Victoria
La Baie (Québec) G7B 3M6

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Traiter l'objet d'une plainte reçue à la CNESST concernant un événement de manifestation de violence survenue dans le milieu de travail pour lequel le bouton panique, que les travailleurs doivent utiliser en pareilles circonstances, n'aurait pas été disponible.

Personnes rencontrées

Madame Sophie Galvao, gestionnaire responsable du CHSLD
Madame Caroline Harvey, technicienne en hygiène du travail (THT)
Madame Line Cauchon, préposée aux bénéficiaires (PAB) à l'unité prothétique

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

Le Centre d'hébergement de Bagotville est inclus dans le secteur d'activité (30)-Services médicaux et sociaux. Le centre emploie une centaine de travailleurs syndiqués de différents corps de métier (Ex. : infirmiers, infirmiers auxiliaires, travailleurs sociaux, préposés en hygiène et salubrité, ergothérapeutes, etc.) pour environ 55 bénéficiaires. L'établissement se divise en trois parties. Essentiellement :

1- Le RDC, où les bénéficiaires ont des déficiences physiques ;
2- Le 1er étage, où les bénéficiaires présentent des troubles cognitifs légers ;
3- L'unité prothétique, où les bénéficiaires sont autonomes physiquement et présentent des problématiques d'errance intrusive ;
4- Le 2e étage, où les bénéficiaires présentent des limitations physiques et cognitives.

Il y a trois quarts de travail et trois syndicats (FIQ, APTS et CSN). Tout au long de l'intervention, je suis accompagné par M. Sébastien Dumas, inspecteur en formation à la CNESST.

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

Déroulement de l'intervention

Je rencontre d'abord mesdames Harvey et Galvao dans le bureau de cette dernière et je leur explique l'objet de mon intervention :

1) Inspection spécifique à l'établissement pour vérifier les éléments contenus dans la plainte et vérifier les mesures mises en place par l'employeur lorsqu'une désorganisation comportementale survient dans l'unité prothétique ;

2) Présenter à l'employeur l'approche préventive intégrée pour les risques de violence et vérifier sa mise en application dans le milieu de travail ;

Par la suite, je me rends dans l'unité prothétique où, notamment, une rencontre paritaire a lieu dans le bureau des intervenants concernant l'événement du 16 mai 2021 et pour visiter les lieux. À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est livré à mesdames Galvao et Harvey.

Description des observations et des informations recueillies

Version des parties relativement à la plainte reçue

Les parties m'affirment que l'événement s'est produit dans l'unité prothétique le 16 mai 2021. Essentiellement, il s'agit d'un événement impliquant un résident qui a été violent physiquement avec un autre résident lors de la période du dîner . L'employeur me confirme qu'effectivement le bouton panique qu'a voulu utiliser un travailleur témoin de l'événement n'était pas disponible .

Mesures prises par l'employeur

Suite à l'événement, l'employeur a réalisé une enquête et analyse d'accident. Une copie de ce document m'est d'ailleurs remise lors de mon intervention. Essentiellement, voici les mesures correctives apportées et envisagées par l'employeur :

1- **Réparation des boutons panique afin de les rendre fonctionnels** Lors de mon intervention, l'employeur me présente ceux-ci

2- Élaborer une procédure de tests des boutons <u>panique</u> afin que ceux-ci soient fonctionnels [redacted] en début de quart par le travailleur. Mme Galvao me présente et remet une copie de la procédure. L'employeur me fait une démonstration du système gyrophare qui sera utilisé pour tester les boutons. L'employeur m'informe que la procédure n'est pas complète et que les travailleurs n'en n'ont pas été informés. **Des dérogations sont émises (1 et 2).** L'employeur devra prévoir une organisation de travail faisant en sorte qu'il s'assure que les tests s'effectuent selon les modalités exigées. **Une dérogation est émise (3).** L'employeur prévoit instaurer un registre des essais réalisés à cet effet.

<u>Obligations de l'employeur et risque de violence et d'agression par la clientèle</u>

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

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

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

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

À ce sujet, l'employeur m'affirme que les travailleurs de l'unité prothétique ont reçu une formation qui se veut un résumé de la formation SCPD. **À ma demande, l'employeur s'engage d'ailleurs à me transmettre, au plus tard vendredi le 29 octobre, une copie du registre de présences et une copie du plan de la formation.** Je constate cependant que les boutons panique fournis par l'employeur sont faits . **Une dérogation est émise (4).** Je fais valoir à l'employeur que je considère cela comme pouvant aggraver les conséquences d'une agression physique d'un bénéficiaire

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

Actuellement, les travailleurs n'ont pas de rôle défini lorsqu'il y a utilisation du bouton panique. Je demande à l'employeur d'élaborer et de mettre en place un protocole d'intervention lors d'une désorganisation comportementale d'un résident (les comportements à adopter et les limites acceptables, la surveillance, les mesures de contention, etc.). **Une dérogation est émise (5).** De plus, les travailleurs devront être formés à cet effet. **Une dérogation est émise (6).**

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

Actuellement, l'employeur m'affirme que les travailleurs peuvent bénéficier du service d'un PAE. **À ma demande, l'employeur s'engage à me transmettre une copie des documents qui sont présents dans la chemise *tertiaire* au plus tard le vendredi 29 octobre 2021.** Un retour sera fait à l'employeur sur le sujet.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Conclusion

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

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

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

RAPPORT D'INTERVENTION

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(7) L'employeur ne fournit pas un matériel sécuritaire et n'assure pas son maintien en bon état, à savoir le bouton panique les travailleurs à l'unité prothétique, ce qui peut occasionner une situation ou un travailleur veut demander de l'assistance en situation de manifestion de violence ou d'agression mais que personne d'autre n'est avisé parce que le système ne fonctionne pas. L'employeur doit établir une facon écrite, claire et structurée sur les modalités pour s'assurer que le système de l'unité prothétique soit toujours fonctionnel.	2021-11-09	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a sa procédure de travail écrite concernant la procédure de test du bouton panique par les travailleurs de l'unité prothétiqe.Il y a une risque a ce qu'une méconnaissance du travailleur au niveau de la procédure a appliquer génère une situation ou un travailleur veut demander de l'assistance en situation de manifestion de violence mais que personne n'est avisé parce que le système ne fonctionne pas.	2021-11-09	Non commencée
3	LSST / 51(5) L'employeur n'a pas mis en place les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de processus de contrôle écrit, clair et structuré concernant la procédure test des du bouton panique par les travailleurs de l'unité prothétique, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque le système ne fonctionne pas et que le ou les travailleurs sont impliqués dans une manifestion de violence ou d'agression d'un client.	2021-11-09	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4333598	8 novembre 2021	RAP1364984

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(7) L'employeur ne fournit pas un matériel sécuritaire et n'assure pas son maintien en bon état, à savoir le bouton panique les travailleurs à l'unité prothétique est maintenu par une corde,ce qui peut occasionner une situation ou les effets d'une agression physique sont aggravés	2021-10-30	Non commencée
5	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite concernant l'organisation du travail suite à une désorganisation comportementale d'un bénéficiaire de l'unité prothétique. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant.	2021-12-24	Non commencée
6	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a sa procédure de travail écrite sécuritaire concernant l'organisation du travail suite à une désorganisation comportementale d'un bénéficiaire de l'unité prothétique. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, les membres de l'équipe arrivent trop tardivement ou ne sont pas en nombre suffisant.	2021-12-24	Non commencée

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
17 novembre 2021 à 10:00	**DPI4331845**	**30 novembre 2021**	**RAP1368552**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Représentant de l'employeur
Madame Myriam Tremblay

Lieu de travail

Numéro :

Centre d'hébergement Ste-Marie

2184, rue Perrier
Jonquière (Québec) G7X 9C9

Inspecteurs

Numéro

Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Traiter l'objet d'une plainte reçue à la CNESST concernant un bénéficiaire qui ferait des attouchements sexuels à des travailleurs.

Personnes rencontrées

Madame Sarah Dupéré, gestionnaire responsable
Madame Karine Bourgeois, infirmière clinicienne

Présentation du lieu de travail

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

RAPPORT D'INTERVENTION

Le Centre d'hébergement Ste-Marie est inclus dans le secteur d'activité (30)-Services médicaux et sociaux. Le centre emploie environ 85 travailleurs syndiqués de différents corps de métier (Ex. : infirmiers, infirmiers auxiliaires, travailleurs sociaux, préposés en hygiène et salubrité, ergothérapeutes, etc.) pour environ 66 bénéficiaires. L'établissement se divise en deux parties :

1- Le RDC, où se trouve l'unité prothétique ;
2- Le 1er étage.

Il y a trois quarts de travail et deux syndicats (FIQ et CSN).

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

Déroulement de l'intervention

Je rencontre mesdames Dupéré et Bourgeois et je leur explique l'objet de mon intervention :

1) Inspection spécifique à l'établissement pour vérifier les éléments contenus dans la plainte ;

2) Présenter à l'employeur l'approche préventive intégrée pour les risques de violence et vérifier sa mise en application dans le milieu de travail ;

À la fin de l'intervention, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier est livré aux parties.

Description des observations et des informations recueillies

Version des parties relativement à la plainte reçue

Les parties me confirment les éléments contenus dans la plainte au sujet d'un bénéficiaire de l'unité du premier étage. Cependant, selon elles, les éléments contenus dans la plainte ne sont plus d'actualité. En effet, l'employeur a mis en place des mesures correctives et conséquemment à cela depuis le 24 août 2021 aucun autre événement impliquant ce bénéficiaire n'a eu lieu.

Mesures prises par l'employeur

Lors de l'intervention, l'employeur me remet une copie du document *Enquête/analyse et plan d'action des mesures correctives et préventives d'un événement accidentel grave ou à risque*. Je constate que ce document est daté du 22 juillet 2021 et l'employeur m'explique la méthodologie employée et son contenu. D'ailleurs, selon les parties, tous les éléments prévus à ce document sont complétés en date de mon intervention. Essentiellement :

1- Élaboration d'un plan thérapeutique, spécifique au bénéficiaire, afin d'éliminer ou de diminuer la fréquence des comportements répréhensibles de chez ce dernier ;

2- Suivis hebdomadaires et ajustements de la médication du bénéficiaire afin d'atténuer les comportements répréhensibles de ce dernier ;

3- Une demande de soutien et d'évaluation en psychogériatrie a été réalisée le 6 juillet 2021, afin d'obtenir les approches comportementales à adopter auprès du bénéficiaire. Lors de l'intervention, une copie du rapport détaillé m'est d'ailleurs remise.

4- Formation / Information des travailleurs ayant à interagir avec le bénéficiaire aux sujets des techniques d'approches à adopter afin d'atténuer les comportements répréhensibles du bénéficiaire ;
5- Confinement et garde à vue du bénéficiaire ;

6- Mise à jour du guide de soins, dont une copie m'est remise lors de mon intervention.

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

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

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

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

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

   À ce sujet, l'employeur m'informe notamment que ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont reçu l'entièreté de la formation SCPD. **Une dérogation est émise (1).**

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

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

mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation à la suite de l'événement (ex : débriefing à chaud, retour post-événement, etc.).

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

Conclusion

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

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

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

RAPPORT D'INTERVENTION

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4331845	30 novembre 2021	RAP1368552

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

CIUSSS Saguenay - Lac-Saint-Jean

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir auprès du résident X a la prévention des manifestations de violence (Ex SCPD). Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que l'approche ou encore les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art.	2021-12-17	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
30 novembre 2021 à 9:30	**DPI4340987**	**6 décembre 2021**	**RAP1369298**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Centre services scolaire Saint-Hyacinthe

2275, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8J9

Représentant de l'employeur
Monsieur Audrey Forcier, coordonnatrice RH

Lieu de travail

Numéro :

École Lafontaine

350, avenue Sainte-Marie
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4R3

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 Audrey Forcier, coordonnatrice ressources humaines, Centre de services scolaire St-Hyacinthe

Mme Marie-France Desrochers, directrice École Lafontaine

M. A (SCFP)

M. B Val-Maska

Présentation du lieu de travail

Il s'agit d'un établissement d'enseignement primaire qui accueille environ 171 élèves et emploie environ 40 travailleurs syndiqués. En plus de l'enseignement en classe régulière, l'école

compte 4 groupes en enseignement structuré individualisé (ESI) pour les élèves présentant un trouble du spectre de l'autisme.

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

- Il y a un comité de santé et sécurité du travail pour l'ensemble des écoles du Centre de service scolaire.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et leur explique le but de mon intervention. La CNESST a été informée 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 la problématique soulevée par les travailleurs. J'observe les lieux à proximité des classes ESI (corridor, local d'apaisement). À la fin, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Problématique soulevée

Dans une classe ESI, l'élève X présente un historique de comportements violents envers le personnel scolaire. Les désorganisations de l'élève sont fréquentes. Il lance des objets, bouscule, pousse, donne des coups et à déjà frappé une éducatrice.

Aussi, dans une classe [redacted], des élèves ont été identifiés comme ayant un comportement agressif, mais aucun coup n'a été porté directement envers un membre du personnel.

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 violence, c'est-à-dire repérer les 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.

Identification du potentiel de violence

Au début de l'année scolaire, la direction de l'école est informée du potentiel de désorganisation de l'élève X. En équipe multidisciplinaire, un plan d'intervention a été établi. 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 est mise à jour en équipe multidisciplinaire selon l'évolution de la situation. L'employeur mentionne qu'elle est connue du personnel responsable de l'élève.

L'employeur affirme avoir identifié environ élèves tous niveaux scolaires confondus, pouvant présenter un potentiel de comportements agressifs. Mme Desrochers précise que l'élaboration des plans d'intervention pour tous les élèves qui présentent un risque de comportement violent est en cours et sera complété d'ici le 3 décembre.

Formation

Le 3 janvier, le personnel responsable des élèves des classes ESI recevra une formation sur l'intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA). Cette formation vise entres autres à reconnaitre les signes précurseurs à la violence, désamorcer une situation pour éviter l'escalade des comportements plus graves et à neutraliser le comportement et se dégager lors d'une agression.

Pour les travailleurs responsables des élèves en groupe régulier identifiés comme ayant un potentiel de désorganisation, l'employeur s'engage à leur présenter les plans d'intervention afin qu'ils puissent identifier les comportements et signes précurseurs des élèves et intervenir afin de désamorcer la situation et favoriser le retour au calme. Je rappelle que l'employeur doit évaluer le besoin de formation en fonction des risques auxquels les travailleurs sont exposés, donc en fonction des plans d'interventions et selon l'évolution des comportements.

Procédure en cas de désorganisation

Lors d'une désorganisation de l'élève X, il est prévu que l'enseignant quitte avec le groupe si possible. L'éducateur spécialisé reste alors avec l'élève. Le personnel responsable des classes ESI porte un walkie-talkie pouvant être utilisé pour demander de l'aide. Lorsqu'une désorganisation survient et qu'il y a un risque d'agression pour le personnel, il n'y a pas de méthodes ou procédures d'intervention décrivant les actions à prendre rapidement par les travailleurs pour réduire les risques d'agression et de blessures.

L'employeur devra élaborer les méthodes de travail et les procédures que l'ensemble du personnel devra appliquer advenant une désorganisation d'un élève. Ces méthodes de travail devront minimalement inclure le rôle de chaque intervenant (notamment : TES, psychoéducateurs, direction, enseignants et personnel de soutien), les actions à prendre et les mesures correctives à appliquer suite à la désorganisation. L'ensemble du personnel visé par les méthodes de travail établies devra être formé. **Deux dérogations sont émises** à cet effet.

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

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
DPI4340987	6 décembre 2021	RAP1369298

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

Centre services scolaire Saint-Hyacinthe

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	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.	2022-01-17	Non commencée
2	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	2022-01-17	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
9 décembre 2021 à 10:00 **Sans visite**	**DPI4341641**	**9 décembre 2021**	**RAP1369864**

Destinataire

Numéro d'employeur :

L'académie St Jean inc.

165, rue Saint-Paul
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 1Z8

Représentant de l'employeur
Madame Rachida Abdeljalil, Présidente

Lieu de travail

Numéro :

L'académie St Jean inc.

165, rue Saint-Paul
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 1Z8

Inspecteurs

	Numéro
Rédigé par : Martin Bergeron	08157

Observations

Objet de l'intervention

Visite ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi et de la réglementation applicable aux risques à la santé psychologique.

Personne contactée

Madame Rachida Abdeljalil, présidente

Déroulement de l'intervention

Je contacte madame Abdeljalil et lui explique le but de mon intervention concernant les risques à la santé psychologique. Cette intervention fait suite à la demande d'un travailleur pour harcèlement psychologique. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès de

l'employeur.

Préalablement à la cet appel, la personne ayant demandé l'intervention de l'inspecteur de la CNESST est contactée pour obtenir des informations additionnelles sur les événements.

Description des observations et informations recueillies

Rôle de l'inspecteur

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Il ne fait pas d'enquête au sens de la *Loi sur les normes du travail* dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

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

Obligations de l'employeur

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

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

Informations recueillies

Lors de l'entretien téléphonique, j'obtiens les informations suivantes :

- Les situations dénoncées se seraient produites de [redacted] jusqu'à ce jour;
- Elles opposeraient plusieurs personnes (t[redacted]);
- La présidente, madame Abdeljalil, serait informés des situations entre les ces personnes. Selon la personne plaignante, aucune action concrète ne serait apportée pour corriger la situation;

- Madame Abdeljalil m'indique qu'elle doit se rendre plusieurs fois à l'établissement pour régler certaines situations entre les travailleurs et l'employeur en place.

Politique contre le harcèlement psychologique

Madame Abdeljalil m'informe que l'établissement ne possède pas de politique contre le harcèlement psychologique. Nous convenons que les gestionnaires de l'entreprise ainsi que les éducatrices reçoivent une formation sur le harcèlement psychologique et le contenu de la politique.

Compte tenu des informations recueillies, des dérogations sont émises :

- La **dérogation #1** est émise afin que l'employeur procède la mise en place de sa politique contre le harcèlement psychologique afin d'identifier, de contrôler et d'éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs, telles les situations de harcèlement psychologique au travail.

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

Je transmets par courriel, un modèle de politique en matière de harcèlement.

Mesures de contrôle pour assurer la permanence des correctifs :

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

Il doit notamment s'assurer de mettre en place les mesures de contrôle concernant la mise à jour de la politique contre le harcèlement psychologique et la formation du personnel (incluant le personnel de gestion). La politique devrait être révisée aux deux ans.

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.

Martin Bergeron
Inspecteur
Service de prévention-inspection - Montérégie Centre
Direction de la prévention-inspection - Centre Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
145, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 1W5
Tél : 450-359-2100, poste
Fax : 450-359-8831
Courriel : martin.bergeron@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4341641	9 décembre 2021	RAP1369864

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'académie St Jean inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) POLITIQUE CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs puisqu'il n'y a pas de moyens d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail qui soient efficaces et fonctionnels, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-12-15	Non commencée
2	LSST / 51(9) FORMATION TRAVAILLEURS POLITIQUE CONTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas informés des mesures de l'employeur d'identification, de contrôle et d'élimination des risques à la santé reliés au harcèlement psychologique et aux conflits en milieu de travail lorsqu'ils sont exposés à une situation de harcèlement psychologique dans leur milieu de travail, ce qui peut entraîner un risque à la santé psychologique.	2021-12-15	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

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

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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 décembre 2021 à 13:00	**DPI4338165**	**21 décembre 2021**	**RAP1370416**

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Maison des jeunes de Pierrefonds inc.

[redacted]

Représentant de l'employeur

Madame Denise Pretorius, Secrétaire (REQ)

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Maison des jeunes de Pierrefonds inc.

[redacted]

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Maggie Fontaine	71771

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 l'état des lieux et aux risques d'agression, ainsi qu'à la prévention de la contamination à la COVID-19.

Personnes rencontrées

Mme [redacted]
Mme [redacted]

Personne contactée

Mme Brigitte Martel, directrice

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338165	21 décembre 2021	RAP1370416

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

La maison des jeunes de Pierrefonds œuvre dans le secteur d'activité (030) – Services médicaux et sociaux. Elle emploie travailleurs non syndiqués sur un quart de travail, soit de 15 h 00 à 21 h 00 du lundi au vendredi et de 12 h 00 à 17 h 00 le samedi. En ce qui concerne l'organisation du travail :

- Des secouristes en milieu de travail sont formés. Une trousse de premiers secours est disponible;
- Le conseil d'administration s'occupe des éléments concernant la santé et sécurité au travail.

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 mentionnées ci-haut et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite des lieux. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des personnes rencontrées.

En date du 16 décembre 2021, je communique avec Mme Martel afin de l'informer de mon intervention et d'obtenir des informations supplémentaires.

Description des observations et informations recueillies

COVID-19 :

Les personnes rencontrées m'informent des directives mises en place face au risque de transmission de la COVID-19 dans l'établissement. Ces moyens comprennent entre autres des mesures de surveillance de symptômes, d'affichage des directives, d'hygiène des mains, de distanciation sociale, du port du masque de procédure, de mises à la disposition d'équipements de protection individuelle, de nettoyage et de désinfection des surfaces souvent touchées. Ces directives ont été expliquées aux employés.

J'encourage le milieu de travail à poursuivre ses efforts et l'invite à consulter les documents d'information disponibles sur la page «Trousse COVID-19» du site internet de la CNESST, ainsi que sur la section «Santé au travail» du site internet de l'INSPQ.

État des lieux et sécurité incendie :

- Les voies de circulation, les aires de travail et les issues de secours sont dégagées;
- Les éclairages d'urgence et les enseignes lumineuses des sorties de secours sont fonctionnels.

Cependant, je constate que selon l'étiquette de l'extincteur et le certificat affichés, le dernier entretien de cet équipement date de 2014. J'indique à l'employeur que tout extincteur doit être entretenu conformément à la norme Portable Fire Extinguishers NFPA 10. Chaque extincteur doit faire l'objet d'un entretien et d'une maintenance au moins une fois par année et doit porter le nom du préposé responsable de son entretien et la date du dernier contrôle. **La dérogation 1 est émise.**

Informations générales et formation des travailleurs :

L'établissement est composé d'une aire ouverte, une salle d'art, une salle de multimédia, un bureau fermé et une cuisine.

La maison des jeunes est un organisme à but non lucratif qui s'adresse aux jeunes de 12 à 18 ans. Elle offre des activités éducatives, récréatives et des activités favorisant les échanges interculturels. Elle offre aux jeunes un endroit sécuritaire et agréable où ils peuvent se rencontrer. L'objectif premier est de rendre les jeunes actifs, critiques et responsables, et ce, en participant et en organisant des activités diverses.

À l'embauche d'un nouveau travailleur, celui-ci reçoit une orientation afin d'être informé sur les différentes politiques et façons de faire de l'organisation, sur le cadre de référence sur les maisons des jeunes, sur la politique contre le harcèlement psychologique et sexuel, sur le mécanisme de traitement des plaintes, sur les obligations de l'employeur et des travailleurs en matière de santé et sécurité etc.

Mme Martel m'informe que les intervenants ont une formation académique, notamment en éducation et dans les relations humaines. En collaboration avec le regroupement des maisons des jeunes, les intervenants reçoivent différentes formations selon les besoins des jeunes. De plus, des travailleurs de rue et intervenants en toxicomanie sont appelés à intervenir auprès des jeunes.

Risque agression :

Mme Martel m'informe qu'elle a reçu des menaces de différentes natures dans le passé. De plus, elle précise que la maison des jeunes accueille de plus en plus de jeunes avec difficultés, ce qui entraîne des défis supplémentaires pour les travailleurs. Ceux-ci n'ont pas de formation visant à réduire ou prévenir le risque d'agression. Le travail d'intervenant présente des risques pour le travailleur en cas de désorganisation d'un jeune, de crise, d'agressivité, de conflit entre jeunes, etc. Je demande à Mme Martel de s'assurer qu'une formation soit offerte aux travailleurs afin de prévenir le risque d'agression. **La dérogation 2 est émise.**

J'informe Mme Martel que l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), offre une multitude de formations pour prévenir ce risque, telle que la formation Oméga dans la communauté, gestion préventive des comportements agressifs et perturbateurs (CAP), Pacification des états de crise aiguë, Réactions sécuritaires Alpha, etc.

Des mesures sont mises en place en cas de risque d'agression :

- Des moyens de communication entre les travailleurs, avec le service de police et les agents sociaux communautaires;
- Il y a un minimum de deux intervenants en tout temps dès qu'il y a présence de jeunes;
- L'aménagement des lieux fait en sorte que les travailleurs ne sont pas isolés.

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

J'encourage l'employeur à consulter les liens suivants:

Référence au site de l'ASSTSAS :

http://asstsas.qc.ca/dossier-thematiques/agressions-violence

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338165	21 décembre 2021	RAP1370416

RAPPORT D'INTERVENTION

Référence au site de l'APSAM :

Exemple de procédure concernant le risque d'agression :
https://www.apsam.com/theme/sante-psychologique/violence

Je rappelle à l'employeur qu'il peut se référer, en cas de besoin, au site de la CNESST : www.cnesst.gouv.qc.ca.

Conclusion

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

Je rappelle à l'employeur qu'il doit apporter les correctifs exigés dans l'avis de correction dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Dans le cas contraire, il s'expose aux sanctions prévues par la LSST. Si l'employeur ne peut corriger une dérogation dans le délai accordé, il 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.

Maggie Fontaine
Inspectrice à la CNESST
Téléphone
Courriel : maggie.fontaine@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4338165	21 décembre 2021	RAP1370416

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

Maison des jeunes de Pierrefonds inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 36, al.2 EXTINCTEUR - ENTRETIEN L' extincteur portatif n'a pas été entretenu conformément à la norme Portable Fire Extinguishers, NFPA 10, en ce qu'il n'est pas été inspecté au moins une fois par année.	2022-01-13	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les tâches réalisées quotidiennement par les intervenants les exposent à un risque d'agression (ex. désorganisation, crise, conflit entre jeunes, etc).	2022-02-10	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)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
16 décembre 2021 à 10:15	**DPI4334761**	**22 décembre 2021**	**RAP1371493**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Textiles Monterey (1996) inc.

Case postale 760, Succ. Bureau-Chef
Drummondville (Québec) J2B 6X1

Représentant de l'employeur
Monsieur Gilles Desmarais, Président

Lieu de travail

Numéro :

Textiles Monterey (1996) inc.

2575, boulevard Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2B 7V4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Pierre Truchon	22222

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et suite à une plainte.

Personnes rencontrées

Madame Isabelle Desforges, directrice administration & ressources humaines

Monsieur A

Monsieur B

Monsieur C

Monsieur D

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Textiles Monterey (1996) inc. œuvre dans le secteur d'activité 20 (Industrie textile) et se spécialise dans la fabrication de tissus à des fins militaires et civiles. L'entreprise emploie

environ 70 employés syndiqués répartis sur trois quarts de travail. Il y a présence d'un comité de santé et sécurité. Des tournées d'inspection ont lieu régulièrement

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

Description des observations et informations recueillies

Moisissure

Je constate la présence de moisissure sur le mur du fond du vestiaire des hommes. L'employeur est au courant de la situation et il m'indique qu'avec sa production, il doit avoir un pourcentage d'humidité assez élevé, ce qui crée risque de moisissure. Je demande à l'employeur de corriger la situation dans le vestiaire des hommes et de vérifier s'il y a de la moisissure à d'autres endroits dans l'établissement.

Une dérogation est émise (#1).

Harcèlement psychologique

Rôle de l'inspecteur :

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur met en place des mesures et moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Il ne fait pas d'enquête au sens de la Loi sur les normes du travail dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

Le but de l'intervention est de s'assurer que le milieu de travail possède et met en application des mesures visant à contrer le harcèlement psychologique.

Suite à ma demande, l'employeur me fait parvenir par courriel sa politique contre le harcèlement

Analyse et application de la politique en matière d'harcèlement :

Suite aux informations recueillies et à l'analyse de la politique en matière d'harcèlement présentée, je conclus que pour structurer sa démarche, je recommande à l'employeur de modifier sa politique et en clarifier certains éléments.

Modifications suggérées sur la politique en matière d'harcèlement psychologique :

-Le délai dans lequel la plainte doit être déposée. Habituellement on demande un minimum de 90 jours;

-Un délai de réponse ainsi qu'un suivi auprès du plaignant, en cas de non-recevabilité de la plainte. Habituellement on demande un délai d'environ 15 jours.

Établir la recevabilité c'est d'abord vérifier si les comportements reprochés ressemblent à la définition du harcèlement ou d'un conflit. Prévoir un délai de réponse auprès du plaignant et orienter le plaignant vers les services appropriés si la plainte est jugée non recevable.

Je demande à l'employeur d'apporter les modifications mentionnées ci-dessus d'ici le mi-février 2022.

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

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

Suite à discussion, l'employeur prévoit faire des correctifs lors des arrêts de production (shut down) biannuelle.

Une dérogation est émise (#2).

Mécanismes et références disponibles :

- Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique et sexuel au travail – CNESST : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/publications/harcelement-psychologique-ou-sexuel-au-travail.pdf

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention,

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

Je rappelle à l'employeur qu'il doit apporter les correctifs exigés dans l'avis de correction dans les délais fixés, en vertu de l'article 184 de la LSST. Dans le cas contraire, il s'expose aux sanctions prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Si l'employeur ne peut corriger une dérogation dans le délai accordé, il doit communiquer avec l'inspecteur.

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Pierre Truchon, Inspecteur

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

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

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

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

1055, boulevard des Forges, bureau 200

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334761	**22 décembre 2021**	**RAP1371493**

RAPPORT D'INTERVENTION

Trois-Rivières (Qc) G8Z 4J9

Téléphone : (800) 668-6210 #

Télécopieur: (819) 372-3264

Courriel : pierre.truchon@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4334761	22 décembre 2021	RAP1371493

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

Textiles Monterey (1996) inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(1) Moisissure : L'employeur ne s'assure pas que l'établissement sur lequel il a autorité est aménagé pour assurer la santé et la sécurité des travailleurs. Il y a apparition de moisissure à au moins un endroit ce qui constitue risque de santé pulmonaire notamment, lié au contact avec des spores de moisissures.	2022-01-16	Non commencée
2	LSST / 51(5) Permanence des correctifs: L'employeur doit se doter d'un moyen pour s'assurer que les risques identifiés et autres risques qui seront identifiés par l'employeur soient contrôlés.	2022-02-06	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
25 novembre 2021 à 9:30 **Sans visite**	**DPI4341480**	**29 décembre 2021**	**RAP1371628**

Destinataire

Numéro d'employeur :

9020-7317 Québec inc

2400, boulevard Daniel-Johnson
Laval (Québec) H7T 3A4

Représentant de l'employeur
Monsieur Antoine Dénommée-Godin, Conseiller en RT

Lieu de travail

Numéro :

Manoir St-Augustin

225, boulevard de York Ouest
Gaspé (Québec) G4X 2M3

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Martin Reader	73426

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 au travail.

Personne contactée

Monsieur Antoine Dénommée-Godin, conseiller en relations de travail

Présentation du lieu de travail

Le Manoir St-Augustin œuvre dans le secteur d'activité (30) Services médicaux et sociaux et se spécialise dans l'hébergement, les soins ainsi que l'alimentation de personnes âgées. Il emploie environ 70 travailleurs syndiqués.

Déroulement de l'intervention

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

Description des observations et informations recueillies

Mécanismes et références disponibles :
Je tiens à rappeler que l'entreprise fait partie de l'association sectorielle paritaire (ASP) ASSTSAS qui peuvent leur fournir de l'information et de la documentation concernant les mesures de prévention dans le milieu des résidences pour ainés. Le site internet de la CNESST contient de l'information concernant les règles applicables sur la santé psychologique.

Mise en contexte

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

Comme mentionné à M. Dénommée-Godin, la première intervention ainsi que le premier suivi auront lieu par Microsoft Teams. Toutefois, une visite directement au Manoir St-Augustin aura lieu au début de l'année 2022, pour s'assurer que les mesures prévues sont appliquées et qu'elles sont connues et comprises dans gens en place.

Le rôle d'un inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur met en place des moyens afin d'identifier, d'éliminer et de contrôler les risques à la santé psychologique des travailleurs. Il ne fait pas d'enquête au sens de la Loi sur les normes du travail dans le but de se prononcer sur la présence de harcèlement dans le milieu de travail.

À la suite de l'intervention, M. Dénommée-Godin me fait parvenir une copie de la politique contre le harcèlement et la discrimination au travail est en place chez Groupe Sélection.

Risques psychosociaux

Un employeur a l'obligation d'identifier, contrôler et éliminer les risques psychosociaux dans son milieu de travail, notamment ceux créés par les situations de harcèlement psychologique qui lui sont rapportés. En effet, la recherche et les données ont démontré que les risques psychosociaux peuvent avoir un impact sur l'ensemble des travailleurs et que des moyens de préventions existent et doivent être mis en application dans les milieux de travail. En absence de moyens de prévention, les travailleurs sont exposés à un risque de lésions à la fois psychologiques, cardio-vasculaires et musculosquelettiques.

La loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) prévoit à l'article 51 que : « L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur ».

De plus, l'alinéa 16 de l'article 51 prévoit pour sa part que l'employeur doit notamment : « prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique ».

Il est important d'appliquer à la prévention des lésions professionnelles psychologiques les mêmes principes que ceux établis en matière de lésions professionnelles physiques.

Outils d'analyse et étape à suivre

Je questionne M. Dénommée-Godin sur la présence d'outils permettant d'identifier et contrôler les risques psychosociaux :

- Code d'éthique;
- Outils de gestion des conflits;
- Politique pour contrer le harcèlement;
- Politique pour contrer la violence;
- Informer et former les gestionnaires;
- Informer et former les travailleurs;
- L'utilisation de méthodes et techniques pour identifier, contrôler et éliminer les risques psychosociaux présents dans son milieu de travail, comme la norme CSA Z1003.

Il m'indique qu'une politique contre le harcèlement et la discrimination au travail est en place chez Groupe Sélection.

J'informe M. Dénommée-Godin que lorsqu'une plainte relative à la santé psychologique des travailleurs est formulée, les instances prévues dans la politique doivent être avisées selon les méthodes prévues. Par la suite, ils doivent prendre en charge la problématique. L'existence des moyens de prévention, comme une procédure est importante, toutefois la mise en application par l'employeur des moyens de prévention l'est d'autant plus.

De plus, il est important de mentionner deux éléments lors du dépôt d'une plainte relative à la santé psychologique. Premièrement, dans la majorité des cas des mesures temporaires doivent être mises en place rapidement par l'employeur pour éviter que la situation ne dégénère et conduise à un arrêt de travail.

Deuxièmement lorsqu'il y a une enquête, l'employeur doit **choisir un enquêteur**, à l'interne ou à l'externe, qui possède certaines caractéristiques :

- Il doit être compétent pour mener une enquête. Autrement dit, il doit avoir une formation pertinente et spécifique pour gérer ces dossiers.
- Il doit être impartial et neutre. Même si l'enquêteur est choisi à l'interne, il ne doit pas connaitre les personnes impliquées ou la situation ayant conduit à la plainte. Il devra pouvoir mener son enquête sans pression de devoir prendre position pour une ou l'autre des parties.

- Il doit garder l'ensemble de l'enquête confidentielle.
- Finalement, il doit qualifier une situation en fonction des 5 critères prévus à la Loi sur les normes du travail (LNT) et ne pas chercher à juger une personne.

L'employeur doit démontrer que le choix de son enquêteur respecte minimalement les règles de l'art ci-haut mentionnées.

Politique en matière de harcèlement

Analyse de la politique contre le harcèlement et la discrimination au travail et de sa mise en application :

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

- Il y a une politique contre le harcèlement, intitulée « politique contre le harcèlement et la discrimination au travail » qui a été mise en vigueur le 24 août 2009.
- La politique a été révisée le 3 mai 2021.
- Cette politique est le moyen que s'est donné l'employeur pour identifier, éliminer et contrôler les risques à la santé au harcèlement et à la discrimination.
- Cette politique comprend des mécanismes pour gérer les situations de harcèlement et de discrimination, mais ne contient pas de mécanisme de gestion des conflits.
- Le formulaire de signalement de harcèlement au travail informe au préalable les travailleurs sur les instructions pour remplir les allégations de harcèlement. Les travailleurs remplissent ensuite les allégations en indiquant :
    - Le type de harcèlement ou de discrimination.
    - Leurs coordonnées.
    - Les informations sur la personne soupçonnée.
    - Ce qui s'est passé.
    - Quand.
    - Le lieu.
    - Leur réaction.
    - L'impact sur leur environnement de travail.
    - La présence de témoin.
    - D'autres incidents à signaler, contenant les mêmes critères.

- J'observe que la politique comprend ceci concernant le dépôt et le traitement d'une plainte :

    Le département Talent et Culture est identifié pour recevoir et traiter les plaintes

des situations de harcèlement et de discrimination.

Les étapes qu'il doit suivre sont identifiées dans la section dépôt de la plainte.

Une possibilité de médiation est aussi offerte aux parties dans le cadre de la politique.

L'enquête sera effectuée par la personne responsable du département Talent et Culture ou par un enquêteur externe.

Suivant les conclusions du traitement de la plainte et de l'enquête, une décision est rendue par le responsable du département Talent et Culture. Les parties sont avisées par écrit des conclusions de l'enquête et des mesures qui ont été prises ou qui seront prises.

Il serait important d'établir une politique relative à la gestion des risques psychosociaux. Puisque comme mentionné plus haut les risques psychosociaux couvrent plusieurs risques en plus du harcèlement psychologique et la discrimination.

Formation et information

Je demande à M. Dénommée-Godin que dans un premier temps les travailleurs soient informés des mesures de prévention mise en place par le Groupe Sélection relativement à leur santé psychologique. Qu'ils soient informés des outils, mais surtout de la façon de les utilisés pour que les situations vécues soient analysées pour éviter que la situation ne dégénère. Donc les travailleurs devront être informés des mécanismes en place dans l'entreprise pour les protéger des risques psychosociaux. Les travailleurs doivent savoir quoi faire et qui interpellé lorsqu'ils vivent une situation qui met à risque leur santé psychologique. Il sera opportun de faire un rappel aux travailleurs sur l'existence ainsi que de l'emplacement où trouver le formulaire de signalement de harcèlement ou de discrimination au travail.
Une **dérogation est signifiée**, voir la section **« Avis de correction, avis # 1 »**.

M. Dénommée-Godin m'informe que la politique contre le harcèlement et la discrimination au travail a été remise à tous les travailleurs du Manoir St-Augustin, le 2 décembre 2021. Tous les employés ont signé un accusé de réception qui stipule qu'ils ont pris connaissance du contenu de la politique.
La dérogation # 1 est effectuée.

Il m'indique que la politique est envoyée une fois par année à tous les employés et que des capsules informatives sont disponibles.

Dans un deuxième temps, les travailleurs devront être formés sur les mesures en place comme la politique contre le harcèlement et la discrimination au travail ainsi que sur les mesures mises en place relativement aux autres risques psychosociaux.
Une **dérogation est signifiée**, voir la section **« Avis de correction, avis # 2 »**.

Conclusion

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

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Martin READER
Inspecteur
Direction régionale Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
163 boulevard de Gaspé, Rez-de-chaussée
Gaspé (Québec) G4X 2V1
418-368-7800 poste
Sans frais 1-800-668-6789 poste
martin.reader@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4341480	29 décembre 2021	RAP1371628

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

9020-7317 Québec inc

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) INFORMATION DES TRAVAILLEURS SUR LES OUTILS EN LIEN AVEC LE HARCÈLEMENT ET LA DISCRIMINATION L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, un rappel devra être fait aux travailleurs concernant les outils mis à leur disposition relativement au harcèlement et à la discrimination en milieu de travail.	-	Effectuée
2	LSST / 51(9) FORMATION SUR LES RISQUES PSYCHOSICIAUX 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 formé sur les risques psychosociaux en milieu de travail, ce qui peut occasionner un risque à leur santé psychologique.	2022-01-30	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
G.-Î.-M. et B.-St-L.
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski (Québec) G5L 7P3
Téléc. : 418 725-6239

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
G.-Î.-M. et B.-St-L.
163, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 2V1
Téléc. : 418 368-7844

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
21 décembre 2021 à 10:00	**DPI4341703**	**7 janvier 2022**	**RAP1371656**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Dollarama S.E.C.

5805, avenue Royalmount
Mont-Royal (Québec) H4P 0A1

Représentant de l'employeur
Madame Mathilde Mercier

Lieu de travail

Numéro :

Dollarama - Entrepôt

9700, chemin de la Côte-de-Liesse
Lachine (Québec) H8T 1A1

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Julie Lortie	54933

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes contactées

M. A

Mme B

Déroulement de l'intervention

Je contacte les personnes ci-haut mentionnées et leur explique le but de mon intervention soit :

- Évaluer le processus de prise en charge de l'employeur quant au harcèlement dans son milieu de travail afin que cesse la situation qui porte atteinte à la santé psychologique d'un travailleur.
- Explication sur le rôle de l'inspecteur santé sécurité concernant les dossiers d'intervention sur les risques à la santé psychologique. 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.* Cette obligation s'est renforcée depuis le 6 octobre 2021 par l'entrée en

vigueur de la LMRSST et l'article 51 indique maintenant que :

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

16°prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

- 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.

Je recueille les témoignages de M. A ainsi que ceux de mme B .

Mme B me transmet par courriel, en date du 22 décembre 2021, les documents suivants :

- Politique Harcèlement Psychologique 2019 de Dollarama

- Liste des actions prises par l'employeur à partir de la connaissance du dépôt de la plainte.

M. A me transmet par courriel, les informations suivantes :

- Allégations, situations, explications et faits présumés de harcèlement.

- Lettre émise à M. A par l'employeur datée du 16 décembre 2021.

Après avoir pris connaissance des documents, je contacte les parties et j'effectue un récapitulatif.

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.

<u>Description des observations et des informations recueillies</u>

Gestion de la prévention du harcèlement

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4341703	7 janvier 2022	RAP1371656

RAPPORT D'INTERVENTION

En date du , une plainte est déposée au bureau de la CNESST par un travailleur se disant victime d'harcèlement psychologique et de comportement d'intimidation à son endroit provenant de travailleurs sur son lieu de travail.

Suite à la réception de cette plainte, je contacte à plusieurs reprises les parties afin de prendre acte de la situation et documenter la gestion de la prévention du harcèlement en milieu de travail.

Le 22 décembre, mme B me fait parvenir par courriel une copie de la politique Harcèlement Psychologique 2019 de Dollarama et me détaille les mesures prises par l'employeur.

Je rappelle à l'employeur que la politique devrait contenir notamment :

- L'objectif de la politique
  On précise la raison d'être de la dite politique.
- La portée et champ d'application de la politique
  On mentionne à qui s'adresse la politique et dans quels lieux. Elle devrait être appliquée à l'ensemble du personnel.
- La définition
  La définition d'harcèlement psychologique doit se référer au cadre légal, à savoir :
  « Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.
  Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié ».
- L'engagement de l'employeur
  L'engagement doit indiquer clairement la volonté de l'employeur de prévenir et de faire cesser les situations d'harcèlement au travail.
- Les rôles et les responsabilités des personnes visées
  La détermination des rôles et responsabilités devrait être déterminée notamment pour ; l'employeur, les gestionnaires, la personne responsable de l'application de la politique, les travailleurs ainsi que les représentants syndicaux, s'il y a lieu.
- La procédure de traitement des plaintes et signalements

Cette section doit indiquer les manières prévues pour aviser l'employeur d'une situation d'harcèlement.

- Les principes directeurs

  Ce sont les moyens que l'employeur s'engage à mettre en application et qui visent à établir un climat de confiance dans le processus qui vise à faire cesser le harcèlement.
- La nature des interventions

  L'employeur établit divers types d'intervention (médiation, enquête) pouvant être mis en place dans le but de faire cesser une situation d'harcèlement dans son milieu de travail.
- Les mesures applicables pour régler la situation

  Bien que les mesures soient difficiles à déterminer avant une intervention, certaines peuvent être envisagées notamment ; une formation, une assistance professionnelle, une mesure concernant l'organisation du travail et le cas échéant, les mesures disciplinaires appropriées.
- L'évaluation et la révision

  Il est recommandé d'effectuer une révision de la politique afin de lui apporter les ajustements nécessaires selon l'analyse qui en est faite.

À la lecture de votre politique, je constate que celle-ci est incomplète. La marche à suivre pour déposer une plainte formelle en vertu de la politique, les responsables du traitement la plainte selon les niveaux hiérarchiques et le détail de ce qu'est une enquête en matière de harcèlement doit être inclus. **La dérogation #1 est émise à cet effet.** L'employeur doit désigner une ou des personnes responsables pour recevoir les signalements ou les plaintes. Le nom et les coordonnées de cette ou ces personnes doivent être inscrits dans les champs appropriés de cette section. La crédibilité et l'indépendance de ces dernières doivent être établies à l'intérieur de l'entreprise pour que les personnes concernées puissent avoir confiance en elles et n'hésitent pas à s'adresser à elles ou à collaborer avec elles. Il est suggéré de choisir plus d'une personne responsable de recevoir les signalements ou les plaintes si la taille de l'entreprise le permet.

Le site Internet de la CNESST vous offre une trousse, les outils et les moyens afin de vous aider à mettre en place une politique complète sur le harcèlement en milieu de travail. Un canevas d'une politique est aussi disponible.

Guide pour l'élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes (gouv.qc.ca)

Mise en application de ces moyens par l'employeur

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4341703	7 janvier 2022	RAP1371656

RAPPORT D'INTERVENTION

L'employeur a traité la plainte déposée le [redacted] par M. A [redacted] à la CNESST.

De cette enquête, je retiens les éléments suivants :

- Madame B [redacted] et M. C [redacted] ont recueilli les témoignages du travailleur, des [redacted] personnes mises en cause et du supérieur témoin lors d'une rencontre ayant eu lieu le 14 décembre 2021.
- L'analyse de la recevabilité a été réalisée selon les règles de l'art par une personne spécialisée en matière de droit et de harcèlement psychologique.
- L'enquête conclut que l'ensemble des allégations présentées par le travailleur ne constitue pas des manifestations de harcèlement psychologique.
- L'employeur émet des recommandations qui découlent des constats qu'il a faits et de ses conclusions.
- Une lettre visant à informer le travailleur des conclusions de l'enquête constitue l'une de ces recommandations.

Le travailleur a reçu l'information des représentants des ressources humaines à l'effet que suite au dépôt de sa plainte une enquête a été menée, qu'elle n'a pas identifié la présence de harcèlement.

Les informations recueillis ont permis de valider la présence de facteurs de risques liés à la santé psychologique dans le milieu de travail. Un conflit est présent entre deux individus et le travailleur.

Risques psychosociaux du travail | INSPQ

Fiche 2-A : Indicateur « Charge de travail » (inspq.qc.ca)

Fiche 2-D : Incateur « Soutien social des collègues » (inspq.qc.ca)

Fiche 2-C : Indicateur « Soutien social du supérieur immédiat » (inspq.qc.ca)

L'employeur admet que le travailleur a eu des comportements perturbateurs dans le passé et que ces comportements ont créé des malaises et des conflits au sein de l'équipe. Lorsque l'employeur a eu connaissance de ces comportements, il a pris les moyens nécessaires afin d'intervenir auprès des travailleurs, afin de mettre fin aux comportements jugés inacceptables et aux conflits qu'il constatait.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4341703	7 janvier 2022	RAP1371656

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Conclusion

Suite 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 que la responsabilité de l'employeur ne se limite pas au traitement des situations de harcèlement mais à toute situation qui peut avoir un effet néfaste sur le climat de travail, comme les comportements déplacés, abusifs, excessifs, agressifs, violents ou les conflits qui se manifestent au travail au sein de son organisation.

Les conflits non-gérés, mal gérés ou non reconnu dégénèrent, affectent le climat de travail, peuvent prendre la forme de comportements s'apparentant à du harcèlement psychologique et ainsi mener à des plaintes de harcèlement. Il est donc recommandé de mettre en place un mécanisme de gestion des conflits.

Il peut être inclus dans la Politique sur le harcèlement, des cas d'incivilités ponctuelles qui ne rencontrent pas toutes les conditions du harcèlement, mais qui constituent néanmoins un risque à la santé du travailleur.

L'employeur doit s'engager à encadrer ce type de comportement.

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

Un suivi sera effectué le 14 janvier 2022.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Julie Lortie, inspectrice CNESST
Tél :
Courriel : julie.lortie@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4341703	7 janvier 2022	RAP1371656

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

Dollarama S.E.C.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer un risque, en ce qu'aucune personne responsable n'a été spécifiquement désignée pour recevoir et traiter formellement une plainte. Cette situation nuit au dépôt et au traitement des plaintes de harcèlement psychologique.	2022-01-13	Non commencée

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au cnesst.gouv.qc.ca/sst. 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-2
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3234

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
12 janvier 2022 à 10:00	**DPI4342036**	**21 janvier 2022**	**RAP1372064**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

1055, avenue Sainte-Croix, local C-401
Saint-Laurent (Québec) H4L 3Z2

Représentant de l'employeur
Madame Chantal Morrier, Chef de service SST

Lieu de travail

Numéro :

CLSC Montréal-Nord

11441, boulevard Lacordaire
Montréal-Nord (Québec) H1G 4J9

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Sophie Marsolais, ing.	56782
Aussi présents :	Rosie Touma	88887

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes rencontrées

Mme Claudia Lavigne, conseillère en prévention

M. Hugo Magnan, chef d'équipe interdisciplinaire, soutien à domicile, secteur Montréal-Nord

Mme A FIQ

M. B FIQ

Présentation du lieu de travail

L'équipe de soutien à domicile secteur Montréal-Nord emploie environ 180 travailleurs syndiqués tels que du personnel infirmier, des auxiliaires aux services de santé et sociaux (ASSS), des travailleurs sociaux (TS), des techniciens en éducation spécialisée (TES), de

physiothérapeutes, ergothérapeutes, etc.

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, Mme Lavigne me transmet ainsi qu'à la partie syndicale l'historique des interventions effectuées et le plan d'intervention dépersonnalisé de l'usagère.

Nous rencontrons les personnes ci-haut mentionnées via la plateforme numérique TEAM. Nous discutons de la problématique soulevée et des mesures mises en place par l'employeur.

Description des observations et informations recueillies

Mise en contexte

On signale que des membres du personnel sont exposés à des gestes de violence et d'agression de la part d'une usagère du service des soins à domicile. Cette dernière s'en prendrait plus particulièrement aux travailleurs de couleur. La situation perdure depuis plusieurs années. On signale que le personnel de couleur doit continuer à donner les soins jours après jours en subissant des gestes de violences, d'incivilité et de racisme.

Informations recueillies

-Le CIUSSS met en application une politique de prévention de la violence, du racisme et d'incivilité.

-L'employeur nous informe que l'usagère a une problématique de santé mentale et de santé physique.

-La problématique d'agression et de violence envers le personnel a débuté , au début de la prise en charge de l'usagère.

-Parmi les gestes d'agressivité effectués par l'usagère, citons notamment qu'elle a dit des

propos injurieux, a lancé un objet, a renversé de l'eau volontairement en mentionnant au travailleur de le ramasser, etc.

-Mme Lavigne nous présente l'historique des mesures ayant été mises en place par l'employeur pour réduire la problématique de violence en ordre chronologique, de à décembre 2021.

-Des rencontres multidisciplinaires sont effectuées pour discuter de la problématique et revoir les mesures à apporter.

-Un plan d'intervention pour cette usagère est disponible aux travailleurs. Toutefois, nous constatons que la dernière mise à jour remonte à mars 2021. Celui-ci comprend notamment, la description du trouble de la personnalité limite et des pistes d'intervention générales pour guider les travailleurs sur leur intervention avec l'usagère.

-L'employeur a mis en place des mesures de gradation de sanctions auprès de l'usagère. Les comportements sont identifiés dans une lettre qui lui a été remise. L'usagère est présentement en interruption de service à la suite d'un commentaire injurieux survenu à la fin décembre et qui a été documenté.

-Les travailleurs ont la consigne de quitter le domicile de l'usagère si celle-ci est irrespectueuse ou agressive à la suite du rappel que les propos irrespectueux et l'agressivité ne sont pas tolérés. Cette consigne s'applique même lors d'un soin, le travailleur doit s'assurer de laisser l'usagère dans une position sécuritaire avant de quitter.

-L'employeur nous informe que les travailleurs sont invités à communiquer avec l'équipe de gestion de leurs préoccupations face à cette usagère ou pour déclarer une situation (rencontre d'équipe, porte ouverte du gestionnaire, etc.).

-Un processus de déclaration des évènements est en place. De plus, ceux-ci sont également consignés dans des notes au dossier de l'usagère.

-Une formation intitulée «code blanc» a débuté récemment. Une première cohorte de travailleur a reçu cette formation le 6 décembre. Il est prévu de former l'ensemble des travailleurs des soins à domicile du secteur Montréal-Nord d'ici la fin de 2022. M. Magnan m'informe qu'il s'agit d'une formation adaptée au soutien à domicile. À l'heure actuelle, celui-ci dispose de peu d'information concernant cette nouvelle formation.

-La partie syndicale mentionne que des travailleurs craignent pour leur santé psychologique compte tenu des évènements d'agression et de violence qui se poursuivent depuis plusieurs années.

État de la situation et mesures à prendre par l'employeur

La situation de violence et d'agression envers les travailleurs est présente depuis près de ans et la dernière manifestation remonte au mois dernier.

Compte tenu de l'état de vulnérabilité de l'usagère, il serait difficile d'enrayer complètement ces manifestations d'agressivité. L'employeur doit s'assurer de mettre en place des mesures efficaces visant à les réduire au minimum. Lors de la rencontre, l'employeur nous a démontré que les comportements attendus par l'usagère sont balisés par un cadre défini, que des consignes sont données aux travailleurs et des conséquences sont prévues si l'usagère sort du cadre.

Néanmoins, compte tenu de la problématique qui perdure, je demande à l'employeur de s'assurer que les mesures en place sont efficientes afin de réduire le risque d'agression. De plus, l'employeur doit s'assurer, au minimum, de prendre en charge les éléments suivants :

-Mettre à jour le plan d'intervention de la travailleuse, qui date de mars 2021, avec des mesures spécifiques à la problématique de la travailleuse.

Je me questionne à savoir si l'employeur a évalué la pertinence de mettre en place les mesures suivantes :

- Intervention à deux travailleurs.
- Envisager de donner le soin au CLSC dans un environnement sécuritaire comme méthode alternative lorsque l'usagère sort du cadre établi.

Néanmoins, il appartient à l'employeur de faire le choix des mesures adéquates, en collaboration avec les travailleurs.

-Fournir à l'inspecteur le plan de la formation code blanc afin que celui-ci puisse porter une appréciation sur son contenu.

Mesures de contrôle pour assurer la permanence des correctifs :

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342036	21 janvier 2022	RAP1372064

RAPPORT D'INTERVENTION

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.

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
DPI4342036	21 janvier 2022	RAP1372064

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 du Nord-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 doit prendre les méthodes et techniques visant à identifier, à éliminer et à contrôler le risque d'agression et de violence pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs de l'équipe de soutien à domicile. En effet, une usagère adopte des comportements agressifs envers les travailleurs, plus particulièrement ceux de couleur, depuis près de ans, cela peut occasionner des lésions pour un travailleur.	2022-02-14	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
26 janvier 2022 à 11:00	**DPI4342769**	**2 février 2022**	**RAP1374012**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Résidence patriotes Saint-Eustache

3245, boulevard Saint-Martin Est
Laval (Québec) H7E 4T6

Représentant de l'employeur
Monsieur Pierre Bélanger, Président

Lieu de travail

Numéro :

Résidence patriotes Saint-Eustache

787, boulevard Arthur-Sauvé
Saint-Eustache (Québec) J7R 4K3

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 et la gestion de la contamination au SARS-CoV-2.

Personnes rencontrées

Mme Annie Payette, directrice générale

Mme Marie-Jade Gagnon, directrice des soins

Mme A

Mme B CSN

Mme C

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342769	2 février 2022	RAP1374012

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

La Résidence des Patriotes se spécialise dans les soins de longue durée (CHSLD) et a débuté ses activités en 2020. Elle œuvre dans le secteur d'activité (30) -Services médicaux et sociaux. Cet établissement emploie environ 155 travailleurs, dont 80 PAB (préposés aux bénéficiaires) syndiqués répartis sur 3 quarts de travail.

Le CHSLD comprend 8 unités réparties sur 2 étages, dont trois unités prothétiques avec résidents présentant une errance invasive et autres troubles cognitifs. Pendant le quart de travail de jour, il y a environ PAB présents par unité, PAB de soir et PAB de nuit pour l'ensemble de l'établissement.

Un programme de prévention 2020-2021 est présent, il est en cours de révision pour l'année 2022. Voici un résumé des sujets qui y sont abordés :

- Trousse de premiers secours
- Secouristes
- Enquête analyse accident (EAA)
- Comité santé sécurité (CSS) celui-ci est en démarrage
- Protection incendie
- SIMDUT
- EPI
- Prévention des infections
- Gestion des déchets biomédicaux
- Manipulation de médicaments dangereux
- Manutention de charges lourdes
- Déplacements des bénéficiaires
- Prévention des infections
- Cuisine

L'employeur effectue des enquêtes et analyses d'accident, il possède un formulaire à cet effet.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342769	2 février 2022	RAP1374012

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

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

Description des observations et informations recueillies

COVID-19

L'employeur possède un système d'évaluation des symptômes s'apparentant à ceux de la COVID-19 puisqu'à chaque début et fin de quart le travailleur complète un registre à cet effet.

L'hygiène des mains est possible grâce aux stations de désinfection des mains et aux lavabos/savon/papier absorbant mis à la disposition des travailleurs dans l'établissement.

La désinfection des surfaces et des objets est complétée par l'équipe d'entretien selon un protocole, une liste de surface de type « *high touch* » est élaborée, des audits sont effectués pour s'assurer du respect des méthodes de travail.

Les EPI sont disponibles en quantité suffisante soit pour la protection respiratoire (masque de type ASTM niveau 3, N95 jetables ou à cartouche), les gants, les survêtements, les visières.

Risques d'agressions

Dans les trois unités prothétiques, il est raisonnable de croire que certains bénéficiaires peuvent être amenés, un jour ou l'autre, à se désorganiser et à démontrer des signes d'agression envers les travailleurs.

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 résidents.

Il existe trois niveaux de prévention à prendre en considération :

1. 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.

   De ce point, l'employeur fait une prévention générale à la source, soit en formant les travailleurs, dont les PAB, sur le SCPD (les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence). Cette formation est en cours, certains PAB l'ont reçue et d'autres sont en attente, vu la gestion d'éclosions de COVID-19 et le manque de personnel.

2. 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 afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation (quoi faire quand une agression se produit). Des moyens de communication d'urgence (bouton panique par exemple), une procédure d'intervention spécifique et une possibilité de fuir sont des exemples d'éléments à prendre en considération à ce niveau.

   L'employeur n'a pas élaboré de **procédure en cas d'agression** et n'en a pas **informé** ses travailleurs; les **dérogations no 1 et no 2 sont émises,** car il y a un risque de blessure pour les travailleurs.
   Il est important qu'un travailleur ait facilement accès à un moyen de communication afin de demander rapidement de l'aide en cas d'agression. L'employeur m'indique qu'un type de téléphone portable identifié comme un « *Gustave* » est disponible, mais non utilisé sur les lieux de travail. La **dérogation no 3 est émise,** car il y a un risque d'aggravation de blessure si un travailleur se trouve en situation d'agression et ne peut recevoir de l'aide. L'employeur doit trouver un **moyen de gestion ou de supervision** pour que les travailleurs portent un « Gustave » en tout temps et que ceux-ci soient disponibles en nombre suffisant et fonctionnels (chargés).

3. 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.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342769	2 février 2022	RAP1374012

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'ASSTSAS
- L'INSPQ

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, CRHA
Inspectrice SST
Direction de la prévention-inspection - Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
275, rue Latour, 3e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Cellulaire :
Courriel : stephany.beaudry@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342769	2 février 2022	RAP1374012

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

Résidence patriotes Saint-Eustache

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur puisqu'il y a absence de procédure en cas d'agression. Il y a un danger de blessure.	2022-03-13	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation approprié afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas formés sur la procédure en cas d'agression , il y a risque de blessure.	2022-03-13	Non commencée
3	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la 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 a absence de mécanisme de supervision pour le port et l'utilisation efficace des moyens de communication de type "Gustaves", il y a risque de de blessure pour les travailleurs en cas d'agression.	2022-03-13	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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
2 février 2022 à 13:30	DPI4342994	16 février 2022	RAP1374980

Destinataire

Numéro d'employeur :

Maison accueil sans-abri Chicoutimi inc.

299, rue La Fontaine
Chicoutimi (Québec) G7H 4T7

Représentant de l'employeur
Madame Line Simard, Responsable administration

Lieu de travail

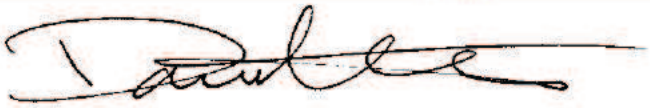
Numéro :

Maison d'accueil sans-abri Chicoutimi

299, rue La Fontaine
Chicoutimi (Québec) G7H 4T7

Inspecteurs

Numéro



Rédigé par : Dave Létourneau 55250

Observations

Objet de l'intervention

Documenter les circonstances de l'accident du travail survenu à un travailleur de la Maison d'accueil pour sans-abri de Chicoutimi inc. et vérifier les mesures correctives mises en place par l'employeur.

Personnes rencontrées

Monsieur Michel St-Gelais, directeur général

Madame A

Monsieur B

Monsieur C

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut 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
DPI4342994	16 février 2022	RAP1374980

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

L'établissement fait partie du secteur d'activité (030)-Services médicaux et sociaux. Il y a environ 23 travailleurs syndiqués (STTOC) de différents corps d'emplois (cuisiniers, concierges, intervenants…). L'établissement compte une clientèle externe et interne pour laquelle différents services sont offerts : accompagnement pour différentes démarches administratives, hébergement et service de repas. Il y a 3 quarts de travail. Le secteur d'activités de l'établissement est couvert par les services d'une association sectorielle paritaire (ASSTSAS), dont l'adresse URL est la suivante : asstsas.qc.ca.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les parties et leur explique le but de l'intervention. J'effectue la collecte des informations spécifiques à l'accident. En compagnie des parties, je me rends dans des secteurs du centre d'hébergement, le bureau des intervenants et le centre de jour. Des photos sont prises lors de l'intervention. À la fin, un récapitulatif des actions qu'aura à mener l'employeur pour la suite du dossier lui est livré. Lors de mon intervention, la travailleuse victime de l'accident de travail n'est pas sur les lieux.

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

Description de l'accident

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342994	16 février 2022	RAP1374980

RAPPORT D'INTERVENTION

Date de l'accident : [redacted] entre 16 :00 et 00 :00.

Employeur de l'accidentée : Maison d'accueil pour sans-abri de Chicoutimi inc.

Tâches impliquées dans l'accident /Chronologie de l'événement : Les parties ne sont pas en mesure de spécifier les tâches réalisées lors de l'événement, ni même l'endroit où se serait produite l'agression physique, soit en face du bureau d'accueil ou encore à l'extérieur du centre. Ils m'affirment cependant qu'ils ont identifié l'usagère X qui était une externe qui présenterait des problèmes de santé mentaux.

Blessures de la travailleuse : [redacted]

Autres informations sur l'accident

L'employeur m'affirme qu'il n'y a eu aucun témoin direct de l'évènement, et qu'aucune enquête formelle n'a été réalisée. Conséquemment, les parties ne sont pas en mesure de me donner certaines informations relativement aux tâches impliquées et à la chronologie de l'accident ;

L'employeur m'affirme que la travailleuse était seule sur les lieux du travail ;

L'employeur m'affirme que l'usagère X fréquente l'établissement depuis environ [redacted] et [redacted] elle manifeste de la violence physique ou verbale.

Mesures prises par l'employeur à la suite de l'accident

À la suite de l'événement, l'employeur a appliqué les mesures correctives suivantes :

L'usagère X s'est fait interdire l'accès au centre jusqu'au [redacted]. L'employeur me montre d'ailleurs une copie du document *Liste des spécificités* qui est disponible dans le bureau des intervenants et qui stipule de cette mesure ;

L'employeur s'assure de planifier son horaire de travail afin qu'il y ait toujours un minimum de [redacted] travailleurs à l'établissement sur tous les quarts de travail. À ce sujet, l'employeur me montre une copie de l'horaire hebdomadaire.

Autres constatations

M. St-Gelais m'affirme qu'il n'y a pas de statistique au sujet de manifestations de violence dans l'établissement ;

Les parties m'affirment que des usagers peuvent présenter des problèmes de santé mentale ou physique.

Dans le cas de cet accident, l'employeur m'informe que le processus d'enquête n'a pas été documenté. Il désire d'ailleurs s'outiller et s'organiser adéquatement afin que le processus soit correctement effectué. À ce sujet, j'informe les parties que l'enquête et l'analyse des accidents sont des activités importantes à réaliser, car elles permettent d'identifier les causes des événements accidentels et de recommander des mesures correctives pour les éliminer et les contrôler à la source.

L'entreprise doit posséder une procédure écrite, claire et structurée en cas d'accident, qui sert à indiquer aux travailleurs et à l'employeur les étapes à suivre lorsque survient un accident avec blessures graves ou blessures mineures. Son objectif est notamment d'établir un mode de fonctionnement, de définir les actions appropriées, d'encadrer les modalités et les responsabilités de chacun. Elle vient présenter entre autres les modalités d'application, ainsi que les responsabilités de chacun. **Des dérogations sont émises (1 et 2).**

Nous devrions notamment y retrouver les éléments suivants :

- Les actions initiales à prendre lors d'un accident.

- Déterminer les personnes responsables de faire l'enquête et de l'analyse de l'accident et de la rédaction d'un rapport.

- Déterminer le type d'accident qui demande un processus d'enquête et d'analyse d'accident.

- La manière de faire un processus d'enquête et d'analyse de l'accident.

- Établir les personnes responsables de la rédaction et du cheminement du rapport d'enquête et d'analyse d'accident.

- Établir les personnes responsables de faire le suivi des mesures correctives et préventives.

- Déterminer la personne qui complète le registre des accidents ou de premiers soins et de premiers secours.

- Déterminer les circonstances où l'employeur doit aviser la CNESST et la personne responsable de faire cette action. (réf : art.62 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail).

Pour soutenir l'employeur dans ses démarches, je lui suggère d'entrer en communication avec l'association sectorielle paritaire de son secteur d'activités.

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

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

l'employeur sont les articles 51, 58, 60 et 62 de la section II du chapitre III.

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

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

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

   Je constate que les intervenants ont une fiche d'inscription, dont une copie m'est remise, à remplir lors de l'admission des résidents internes. Aussi, une copie des règlements de l'établissement est remise au résident interne. Sur ce document, je constate le passage suivant :

   …3. Le résident s'engage à remettre, à l'accueil : médication et tout type d'arme ou objet jugé dangereux…

   Je fais le commentaire à l'employeur que cela ne devrait pas être la responsabilité du résident. L'employeur doit s'assurer que la démarche soit obligatoirement mise en application par ses travailleurs, et ce, de façon systématique. De plus, elle doit également concerner les résidents externes. **Des dérogations sont émises (3 et 4).**

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

Je constate que l'employeur ne possède pas de protocole d'écrit, clair et structuré en cas de désorganisation comportementale. Je constate la présence de boutons panique et selon M. St-Gelais les travailleurs doivent se mettre à l'abri dans le bureau des intervenants en attendant les secours.

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

Par ailleurs, l'employeur me confirme que ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont une formation *OMEGA*. Il me confirme cependant sa volonté à faire former tous les travailleurs**. Une dérogation est émise (8).**

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

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

Pour donner suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont émises.

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342994	16 février 2022	RAP1374980

Dérogations

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

Employeur visé	Numéro
Maison accueil sans-abri Chicoutimi inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur n'utilise pas les méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il n'y a pas de processus d'enquête des accidents et des incidents écrit, claire et structuré, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place par la suite d'un fait accidentel.	2022-04-03	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 intervenenants relativement a sa procédure d'enquête et d'analyse d'accident. 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.	2022-04-03	Non commencée
3	LSST / 51(1) 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 qu'il n'y a pas de procédure écrite, claire et structurée à l'effet que les intervenants doivent vérifier que tous les usagers qui sont admis à l'établissement remettent dès leur entrée les objets pouvant servir d'armes et/ou de projectiles contre un membre du personnel. Cette situation peut occasionner des blessures au personnel si l'usager frappe ou agresse un travailleur avec un objet en sa posession.	2022-02-07	Non commencée

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342994	16 février 2022	RAP1374980

Dérogations

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

Employeur visé	Numéro
Maison accueil sans-abri Chicoutimi inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
4	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a sa procédure de travail écrite pour vérifier que tous les usagers qui sont admis à l'établissement remettent dès leur entrée les objets pouvant servir d'armes et/ou de projectiles contre un membre du personnel. Cette situation peut occasionner des blessures au personnel si l'usager frappe ou agresse un travailleur avec un objet en sa posession.	2022-02-07	Non commencée
5	LSST / 51(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur en ce qu'il n'y a pas de procédure sécuritaire de travail écrite pour les travailleurs lorsqu'une désorganisation comportementale survient. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, il n'a pas de moyen de communication efficace pour obtenir de l'aide.	2022-02-23	Non commencée
6	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former le travailleur a sa procédure de travail écrite sécuritaire concernant les règles à suivre suite à une désorganisation comportementale d'un résident. Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, il n'a pas de moyen de communication efficace pour obtenir de l'aide.	2022-02-23	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4342994	16 février 2022	RAP1374980

Dérogations

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

Employeur visé	Numéro
Maison accueil sans-abri Chicoutimi inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
7	LSST / 51(5) L'employeur n'a pas mis en place les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs en ce qu'il doit y avoir un processus de contrôle écrit de la procédure de travail sécuritaire concernant les règles à suivre suite à une désorganisation comportementale d'un résident, ce qui peut occasionner un risque de blessures lorsque les moyens de prévention ne sont pas mis en place parce que le travailleur ne respecte pas les modalités de renfort définis dans la procédure.	2022-02-23	Non commencée
8	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il doit former tous les travailleurs qui interviennent ou qui sont susceptibles d'intervenir auprès des résidents a la prévention des manifestations de violence (Ex OMEGA). Il y a danger d'une lésion pour le travailleur lors d'une agression physique si, par exemple, un travailleur se met a risque parce que l'approche ou encore les principes de l'intervention ne respectent pas les règles de l'art.	2022-03-04	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

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
25 novembre 2021 à 13:00	**DPI4339031**	**16 février 2022**	**RAP1375781**

Destinataire

Numéro d'employeur :

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 :

Hôpital Brome Missisquoi Perkins

950, rue Principale
Cowansville (Québec) J2K 1K3

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Véronique Bougie	09492
Aussi présents :	Jean-Martin Cloutier	16627

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 applicable à la surcharge de travail et aux risques reliés à la santé psychologique qui en découlent évoquée par le personnel infirmer de l'urgence de la Pommeraie (Hôpital Brome-Missisquoi Perkins). Cette intervention fait suite à la réception d'une plainte de la part de la .

Personnes rencontrées

M. André Jalbert, Chef de service – Services de proximité – Service administratif et prévention en santé et sécurité du travail

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4339031	16 février 2022	RAP1375781

RAPPORT D'INTERVENTION

Mme Veronica Murillo, Chef d'unité par intérim

Mme A

Mme Julie Habel, Infirmière clinicienne quart de soir

Mme B, AIC

Mme France Graveline, Infirmière clinicienne quart de jour

Mme Marie-Christine Robitaille, Infirmière clinicienne quart de jour

Mme Sylvie Pontbriand, Infirmière

Personnes contactées

M. André Jalbert, Chef de service – Services de proximité – Service administratif et prévention en santé et sécurité du travail

M. Martin Bouchard, Directeur adjoint de l'urgence

Mme Claudie Gagnon, Coordonnatrice des services de l'urgence

Mme Veronica Murillo, Chef d'unité par intérim

Mme C, AGP – Santé et sécurité au travail- équipe soins

M. D, AGP

Mme E FIQ-SPSCE

Mme A

Mme F FIQ pour le bureau de l'Estrie

Présentation du lieu de travail

L'hôpital Brome-Missisquoi Perkins œuvre dans le secteur d'activité 30 (Services médicaux et sociaux) et est un centre hospitalier qui offre des services de soins aigus, de longue durée et de traumatologie. Au total, environ, 95 lits sont à la disposition de la population.

Déroulement de l'intervention

Pour cette intervention, je suis accompagnée de M. Jean-Martin Cloutier, inspecteur à la CNESST. Dans un premier temps, le 25 novembre, une rencontre virtuelle a lieu pour brosser un portrait de la situation. Par la suite, le 9 décembre, nous nous déplaçons à l'hôpital Brome-Missisquoi Perkins pour valider certaines informations et y rencontrer certains travailleurs. En dernier lieu, une rencontre virtuelle a lieu entre moi et Mme Gagnon le 29 décembre vers 10 heures pour compléter la cueillette d'informations.

Obligations

L'employeur doit procéder à une identification des risques pouvant affecter la et la sécurité dans son milieu de travail. À défaut de pouvoir éliminer les risques, 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.

Description des observations et informations recueillies

Rencontre virtuelle (TEAMS) du 25 novembre

Lors de cette rencontre, toutes les personnes nommées dans l'onglet « Personnes contactées » sont présentes. Nous nommons l'objet de la plainte et expliquons que l'objectif de la rencontre est d'effectuer une collecte d'information afin de comprendre la problématique vécue par les infirmières du département de l'urgence de l'hôpital Brome Missisquoi Perkins et les moyens mis en place par l'employeur pour contrôler les risques psychologiques liés à la surcharge de travail.

L'urgence de l'hôpital BMP n'est pas un centre désigné de traumatologie et peut accueillir 16 patients. Toutefois, on nous indique que la quantité de patient peut aller jusqu'à 20. Bien que le taux d'occupation soit difficile à prévoir, on nous indique qu'il est rare que la quantité de patient sur civière à l'urgence soit plus bas que 16. La quantité de travailleurs nécessaires pour suffire à la tâche a été déterminé il y a 3 ans et est planifié pour un taux d'occupation de 120% (20 lits). Les travailleurs sont répartis sur 3 quarts de travail.

[redacted]

Tableau 1 : Répartition des effectifs selon le quart de travail – Urgence BMP

À cette équipe s'ajoute une infirmière qui effectue un quart de midi à 20h pour couvrir les heures de repas. On nous informe que les travailleurs qui constituent cette équipe sont des travailleurs du CHUS, de main d'œuvre indépendante et qu'environ 10% de l'équipe est volante. Mme Gagnon nous mentionne que le taux d'occupation au cours des dernière années a été d'environ 100% pour connaître une baisse en 2020-2021 (87%). Toutefois, celui-ci est en hausse depuis l'été 2021 et a atteint 124% en octobre dernier.

Pour ce qui est des besoins en main-d'œuvre, Mme Murillo nous explique qu'elle donne l'horaire 4 semaines à l'avance aux travailleurs et que puisque les besoins en main-d'œuvre sont plus difficiles à combler le week-end, dès le début de la semaine, elle commence à solliciter les travailleurs pour combler les manques. Aussi, elle nous indique que [redacted] travailleurs des soins intensifs ont été déplacés pour supporter l'équipe de l'urgence.

Les représentants syndicaux soutiennent que les infirmières et infirmières auxiliaires souffrent de détresse psychologique en raison de la surcharge de travail et que cette surcharge est causée par la hausse marquée du recours au temps supplémentaire obligatoire (TSO) pour combler l'horaire au cours des mois de juin, juillet et août. Pour remédier à la situation, l'employeur a procédé à l'embauche de Mme Murillo.

Parmi les autres facteurs identifiés par la partie syndicale lors de notre discussion qui ont pour effet d'augmenter la charge de travail sont les tâches administratives supplémentaires surtout sur le quart de nuit. Parfois, l'ouverture de dossiers d'usagers doit être fait par le personnel infirmier. Aussi, on nous mentionne que la présence d'un coordonnateur d'activité peut avoir

un effet sur la charge de travail. Celui-ci facilite le transfert des patients vers les étages, mais sa présence n'est pas constante sur le département.

M. Bouchard nous indique aussi qu'il a instauré des tournées GEMBA avec le personnel. Ces rencontres visent à faire en sorte que les gestionnaires puissent avoir des discussions avec les travailleurs afin qu'ils puissent échanger sur les problématiques qui sont vécues sur le département. Il nous indique que la dernière tournée a été faite au début du mois de novembre et que lors de cette rencontre le surplus de tâches administratives ainsi que la répartition des tâches et le besoin d'agent administratifs ont été nommés. La fréquence de ces visites est déterminée par le PDG du CHUS selon les enjeux et les secteurs. À l'heure actuelle, la fréquence des visites prévues à l'urgence de BMP est d'une journée aux 2 mois. Aussi, nous comprenons que M. Bouchard a rencontré peu de travailleurs lors de cette visite et que l'objectif de cette démarche était mal compris par ceux-ci.

M. Jalbert nous présente et nous transmet une copie des rapports d'analyse du temps supplémentaire et du temps supplémentaire obligatoire de l'urgence BMP pour les infirmières et les infirmières auxiliaires. Ces graphiques mettent en lumière différents éléments :

- La période estivale (juin, juillet et août) est source de temps supplémentaire et temps supplémentaire obligatoire autant pour les infirmières que les infirmières auxiliaires;

- Les taux de pourcentage du temps supplémentaire et temps supplémentaire obligatoire pour la période estivale 2021 pour l'urgence BMP est nettement supérieur à celui du reste du CIUSSS de l'Estrie - CHUS autant pour les infirmières que les infirmières auxiliaires;

- Les taux de temps supplémentaire et de temps supplémentaire obligatoire effectué à l'urgence BMP pour les infirmières et les infirmières auxiliaires est supérieure en 2021 comparativement aux années précédentes (2019-2020-2021).

Lors de la rencontre, l'employeur nous informe que différentes mesures ont été identifiées et que certaines ont été mises en place depuis l'entrée en poste de Mme Murillo. Les mesures mises en place ont eu un impact sur le recours au TSO pour combler les horaires. Les données démontrent une diminution par rapport au mois de juin, juillet et août. Les différentes mesures ont été mises sous forme d'un plan d'action qui a été présenté aux travailleurs lors d'une rencontre le 23 novembre. Suite à la rencontre, M. Jalbert nous en fait parvenir une copie. Celui-ci contient entre autres les éléments suivants :

- Réaliser des GEMBA;
- Solliciter les travailleurs pour valider leur intérêt pour des horaires de 12 heures et ébaucher des horaires;
- Autogestion des horaires;
- Pilotage des horaires (appel de volontariat auprès de personnes ayant déjà travaillé à l'urgence BMP, solliciter les travailleurs pour du temps supplémentaire au lieu de temps supplémentaire obligatoire pour combler les manques à l'horaire);
- Rééquilibrage des quarts de fin de semaine pour répartir équitablement les besoins, car un week-end est défavorisé par rapport à l'autre;
- Ajouter du personnel (technicien ECG pour les quarts de fin de semaine, technicien de laboratoire le matin pour prise de sang);
- Ajouter un IPS (infirmier praticien spécialisé) de garde pour assurer les transferts en ambulance et éviter de découvrir l'équipe de l'urgence;
- Évaluer l'ajout d'une ressource de nuit;
- Mettre à la disposition des brouillons d'horaire;
- Réorganiser les salles de pause;
- Assurer une bonne communication entre l'équipe et la gestionnaire.

Visite de l'établissement le 9 décembre vers 14h

Suite à la rencontre virtuelle, nous convenons qu'une visite du département sera effectuée pour compléter la prise de données. Celle-ci se tient le 9 décembre. Vers 14h, nous nous rendons à l'urgence pour rencontrer M. Jalbert, Mme Murillo et Mme A . Nous nous installons dans le bureau de Mme Murillo pour discuter de certains sujets. Au moment de l'intervention, la partie syndicale n'avait toujours pas reçue de copie du plan d'action qui nous a été présenté lors de la rencontre virtuelle du 25 novembre.

Nous questionnons aussi l'employeur pour ce qui est de la gestion des lits pour assurer une

fluidité dans les départements et empêcher la « mise à découvert » d'un département pour en favoriser un autre. Mme Murillo nous explique qu'une rencontre a lieu quotidiennement en matinée avec des intervenants des autres départements pour coordonner les transferts des patients de l'urgence vers les étages selon les disponibilités de la main-d'œuvre.

Nous apprenons que la prochaine visite du PDG est prévue le 16 décembre et que l'objectif est la visite de l'urgence. Aussi, Mme Murillo est disponible sur place pour des rencontres individuelles et pour adresser les problématiques du quotidien. Elle nous mentionne qu'elle assure une présence pour les trois quarts. De plus, elle nous dit qu'elle est joignable par téléphone pour la gestion des urgences.

Pour ce qui est de la formation des travailleurs, nous obtenons l'information à l'effet que tous les travailleurs de l'urgence sont autonomes dans la salle de réanimation et qu'une orientation cléricale d'un jour a été développée par les travailleurs pour les aider dans leurs tâches.

Rencontre des travailleuses

Par la suite, nous nous déplaçons sur le département pour discuter avec certaines travailleuses et nous nous rendons dans le salon des familles avec certaines d'entre elles pour discuter sans nuire aux activités de l'urgence. Parmi les éléments problématiques qui sont soulevés, nous notons ceux-ci :

- Diminution du temps de pause pris pour les repas. Plusieurs travailleurs rencontrés déclarent ne pas pouvoir prendre le temps de repas prévu puisqu'ils n'arriveront pas à réaliser leurs tâches par la suite;

- Plusieurs travailleurs rencontrés déclarent ne pas pouvoir prendre leurs pauses;
- Poste de brancardier vacant, ce qui a pour effet de diminuer le nombre de travailleurs présents et augmente la charge de travail. Les préposées aux bénéficiaires doivent accompagner les usagers vers les services d'imagerie ou lorsqu'ils sont déplacés vers d'autres départements;

- Poste de préposée au bénéficiaire non comblé la nuit, ce qui a pour effet que les infirmières accomplissement un surplus de tâches. On nous dit que cette situation est aussi vécue sur les autres quarts, les infirmières doivent accomplir plusieurs tâches de préposées au bénéficiaire;

- Anxiété avant de prendre son quart de travail, car les travailleurs savent qu'ils devront accomplir plus de travail et des tâches qui doivent habituellement être accomplies par d'autres travailleurs comme par exemple des préposées au bénéficiaire ou des brancardiers;

- Peur d'oublier des soins à donner ou des notes à inscrire au dossier;

- Difficulté à accomplir sa tâche lorsque vient le temps d'administrer de l'insuline ou de l'héparine à un usager, car une collègue infirmière doit venir revérifier la dose avant qu'elle soit administrée;

- Difficulté à concilier la vie familiale avec la vie professionnelle;

- Lourdeur de la tâche pour ce qui est de la tenue de dossiers. Puisque les dossiers papiers sont toujours utilisés dans cet établissement, il est souvent difficile pour les infirmières d'inscrire leurs notes, car les dossiers sont utilisés par les médecins et les différents professionnels (ergothérapeute, inhalothérapeute, pharmacien, etc.). À ce sujet, M. Jalbert, nous indique qu'un processus d'informatisation des dossiers est actuellement en cours au sein du CIUSSS de l'Estrie - CHUS et que son implantation aura probablement lieu en 2022 dans l'hôpital Brome Missisquoi Perkins;

- La clientèle reçue à l'urgence présente de plus en plus de problèmes de santé mentale. Aussi, le vieillissement de la population reçue à l'urgence exige plus de soins et de surveillance;

- En revanche, plusieurs travailleurs rencontrés disent accepter les demandes de l'employeur d'effectuer du temps supplémentaire afin d'éviter le TSO;

- Plusieurs travailleurs rencontrés déclarent que la charge de travail constitue un risque pour leur santé et leur sécurité et que cette situation existait avant la pandémie;

- M. Jalbert nous informe qu'il a reçu la formation de l'INSPQ pour identifier les risques psychosociaux présents dans les milieux de travail et qu'il existe un plan d'action pour certains établissements du CIUSS de l'Estrie – CHUS. En revanche, l'urgence de l'hôpital Brome-Missisquoi Perkins n'est pas incluse à ce plan d'action.

Analyse des informations recueillies

À la lumière des informations que nous avons recueillies, nous constatons que la charge de travail seule n'est pas l'unique risque psychosocial présent dans le milieu de travail. Des éléments tels que la détresse, la conciliation travail famille difficile et la peur de faire des erreurs ont été clairement identifiés par les travailleuses.

Bien que les informations reçues de la part de l'employeur et des représentants syndicaux concernent principalement le nombre d'heures travaillées qui serait trop élevé, en lien avec le TSO et la planification des horaires de travail, les informations transmises par les travailleurs indiquent que les risques psychosociaux n'y sont pas uniquement reliés. En effet, ils sont aussi causés par l'inadéquation entre les nombreuses tâches à effectuer, le temps de travail et à l'organisation du travail.

Malgré l'arrivée de Mme Murillo et la diminution du temps supplémentaire et du temps supplémentaire obligatoire depuis le début de l'automne, comparativement aux mois de juin, juillet et août, les travailleuses demeurent exposées aux risques psychosociaux.

Le contexte pandémique actuel a un effet certain sur le contexte de travail, mais les éléments identifiés n'y sont pas directement reliés.

Les différentes pistes de solution mises en place depuis l'entrée en poste de Mme Murillo ont été répertoriées sous forme de tableau, mais il n'y a pas eu de démarche d'identification et de contrôle des risques psychosociaux par l'employeur pour les travailleurs de l'urgence. Or, l'employeur possède les outils pour le faire, comme en fait foi les propos de M. Jalbert quant à l'utilisation des outils de l'INSPQ pour identifier et contrôler les risques psychosociaux dans d'autres établissements de l'employeur.

Lors de notre première rencontre via TEAMS, M. Jalbert affirmait que l'employeur assurait la prise en charge de la SST. Or, le succès d'une prise en charge efficace de la SST dans un milieu de travail repose sur 5 conditions :

1. L'engagement et le soutien de la haute direction. Nous croyons que la haute direction démontre son engagement, par exemple par l'instauration des GEMBA.

2. La participation des travailleurs. Je vous informe qu'il s'agit ici de la clé de voute de votre démarche qui déterminera probablement son succès. Or, la CNESST privilégie que vous

mettiez en place des activités qui favorisent la participation des travailleurs à l'identification des risques et des moyens de prévention en leur donnant les ressources et le temps nécessaires.

En agissant ainsi, vous augmentez la qualité de votre analyse en impliquant les personnes directement exposées aux risques psychosociaux, vous facilitez l'intégration des moyens de prévention par les travailleurs et leur efficacité et vous mettez en application un moyen de prévention important des risques psychosociaux : la reconnaissance!

Les travailleurs ne veulent plus uniquement des remerciements et des félicitations. Il faut enrichir notre perception de la reconnaissance en faisant preuve de considération, c'est-à-dire être à l'écoute des besoins, des contraintes, des propositions et respecter ses engagements. Il faut faire un suivi sur les problèmes soulevés, trouver des solutions ensemble, suggérer de nouvelles pistes, demander de l'aide, estimer les personnes et répondre rapidement aux questions et aux demandes des travailleurs.

Selon les experts, le manque de reconnaissance et la charge de travail inadaptée sont les deux principaux risques psychosociaux qui mènent vers la détresse psychologique, puis vers des lésions psychologiques incapacitante;

3. Responsabilités en SST des travailleurs et de l'employeur. Chacun doit jouer son rôle dans la prise en charge de la SST. Nous ne sommes pas en contexte de négociation collective, ni de règlement de compte personnel. Je vous rappelle que la LSST est une loi d'ordre public, donc obligatoire et personne ne peut s'y soustraire ou y faire obstruction;

4. L'organisation de la prévention, soit l'élaboration et la mise en place d'un programme de prévention, la présentation aux travailleurs, la formation et l'entraînement des travailleurs, etc.;

5. L'évaluation de la performance en SST, chaque année et en communiquant les résultats au travailleur. Également, en faisant des enquêtes et analyse rigoureuses des accidents du travail.

En conséquence, nous demandons à l'employeur d'utiliser les méthodes et techniques visant à identifier et contrôler les risques psychosociaux pouvant affecter la santé des travailleurs. À cet effet, vous trouverez une dérogation identifiée #1 dans l'avis de correction ci-joint.

Lors de l'intervention, M. Jalbert nous a mentionné qu'un tel processus était en cours pour d'autres établissements. Nous rappelons à l'employeur qu'il est de sa responsabilité de veiller à la santé et à la sécurité de tous les travailleurs.

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

Conclusion

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

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

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

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

Véronique Bougie
Inspectrice
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
9, rue Nicholson, Salaberry-de-Valleyfield, QC, J6T 4M4
Tél : 450 377-6200, poste

Courriel : veronique.bougie@cnesst.gouv.qc.ca

Jean-Martin Cloutier
Inspecteur et expert en santé psychologique et violence au travail
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Complexe du Parc, 1209, boulevard du Sacré-Cœur, Saint-Félicien, G8K 0E7
Tél : 418-679-5463
Courriel : jean-martin.cloutier@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4339031	16 février 2022	RAP1375781

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) L'employeur n'a pas utilisé les méthodes et techniques visant à identifier et contrôler les risques psychosociaux présents dans son milieu de travail, le département de l'urgence de l'hôpital Brome-Missisquoi Perkins. Cette situation peut conduire à des lésions psychologiques chez les travailleurs.	2022-09-06	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
Montérégie C. et O.
145, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3B 1W5
Téléc. : 450 359-8831

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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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 2022 à 9:00	**DPI4344290**	**11 mars 2022**	**RAP1377937**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Groupe Champlain inc

7150, rue Marie-Victorin
Montréal (Québec) H1G 2J5

Représentant de l'employeur
Madame Martine Pichette, Agente de gestion de personnel

Lieu de travail

Numéro :

C. H. Champlain-du-Château

1231, rue du Docteur- Olivier-M.-Gendron
Berthierville (Québec) J0K 1A0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Ignacio Koudoglo	85236
Aussi présents :	Lynda Bordeleau	09624

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 des règlements concernant l'identification et la gestion des risques à la santé psychologique en milieu de travail.

Commentaires

Ce rapport comprend un avis de correction dont les délais de correction sont convenus avec l'employeur.

Ce rapport est transmis à madame Barbara Barnabé, représentante de l'employeur et monsieur , par courriel sécurisé le 11 mars 2022.

Un rapport complémentaire suivra.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4344290	11 mars 2022	RAP1377937

RAPPORT D'INTERVENTION

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Ignacio KOUDOGLO
Inspecteur en santé et sécurité du travail
Direction de la prévention-inspection - Rive-Nord
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
432, rue De Lanaudière, 1er étage
Joliette (Québec) J6E 7X1
450 753-2600 Ext. :
ignacio.koudoglo@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4344290	11 mars 2022	RAP1377937

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

Groupe Champlain inc

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) L'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à identifier les risques liés à la santé psychologique en milieu de travail et pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur.	2022-05-07	Non commencée
2	LSST / 51(5) L'employeur doit utiliser les méthodes et techniques visant à contrôler les risques liés à la santé psychologique préalablement identifiés et pouvant affecter la santé psychologique et la sécurité du travailleur.	2022-05-27	Non commencée
3	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur la politique visant à prévenir et à contrer les conflits, la violence et le harcèlement en milieu de travail (ainsi que sur la procédure qui s'y rattache) afin que le travailleur exposé à une situation telle que celles énumérées précédemment, aient l'habileté et les connaissances requises pour agir sur la situation identifiée ou vécue et ce, afin de prévenir les risques pour la santé psychologique.	2022-03-28	Non commencée
4	LSST / 51(9) L'employeur doit informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation appropriée afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises afin de prévenir le risque à la santé psychologique lié à la diversité culturelle présente dans l'établissement. En ce sens que des travailleurs identifient, à l'employeur, des situations jugées inconfortables ou de propos inappropriés en lien avec la diversité culturelle en milieu de travail pouvant porter atteinte à la santé psychologique des travailleurs.	2022-06-06	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

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
24 mars 2022 à 12:00	**DPI4346656**	**24 mars 2022**	**RAP1379741**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Ville de Dorval

60, avenue Martin
Dorval (Québec) H9S 3R4

Représentant de l'employeur
Monsieur Robert Boudreau, Directeur général

Lieu de travail

Numéro :

Administration Dorval

60, avenue Martin
Dorval (Québec) H9S 3R4

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Julie Lortie	54933

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes contactées

M. A , représentant syndical à la prévention

Mme Annyck Brosseau, conseillère relations de travail

M. Louis Morin, chef de division des ressources humaines

Présentation du lieu de travail

Il s'agit de la Cité de Dorval, division de l'aménagement urbain. Elle emploie environ 12 travailleurs syndiqués sur un quart de travail.

Déroulement de l'intervention

Je contacte les personnes ci-haut mentionnées et leur explique le but de mon intervention soit :

- Évaluer le processus de prise en charge de l'employeur quant au harcèlement dans son milieu de travail afin que cesse la situation qui porte atteinte à la santé psychologique d'un travailleur.

- Explication sur le rôle de l'inspecteur santé sécurité concernant les dossiers d'intervention sur les risques à la santé psychologique. 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.* Cette obligation s'est renforcée depuis le 6 octobre 2021 par l'entrée en vigueur de la LMRSST et l'article 51 indique maintenant que :

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

  16°prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

- 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.

Je recueille le témoignage de M. A ainsi que celui de mme Brosseau et M. Morin.

Mme Brosseau me transmet par courriel les documents suivants :

- Politique harcèlement psychologique

M. A me transmet par courriel, les informations suivantes :

- Allégations, situations, explications et faits présumés de harcèlement.
- Convention collective.
- Lettres émises aux plaignants par l'employeur datée du .

Après avoir pris connaissance des documents, je contacte les parties et j'effectue un récapitulatif.

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

Description des observations et des informations recueillies

Gestion de la prévention du harcèlement

Contexte

En date du , une plainte est déposée au bureau de la CNESST . La plainte consiste à relever des incohérences concernant le processus d'enquête des plaintes en harcèlement psychologique et dénoncer un climat de travail toxique.

Suite à la réception de cette plainte, je contacte les parties afin de prendre acte de la situation et documenter la gestion de la prévention du harcèlement en milieu de travail.

Les parties me confirment que ont déposé une plainte dénonçant du harcèlement le .

Suite au dépôt des plaintes, l'employeur a mandaté une firme externe, le cabinet d'avocats Fasken Martineau, d'enquêter sur les éléments dénoncés.

De cette enquête, je retiens les éléments suivants :

- L'analyse de la recevabilité a été réalisée selon les règles de l'art par une personne spécialisée en matière de droit et de harcèlement psychologique.
- Le représentant de l'employeur, M. Morin, a décidé d'appliquer l'article 4.3.3 de la politique soit : … *Seul mandataire autorisé par la Cité de Dorval aux fins d'utilisation de services externes aux fins de faire appliquer et de faire respecter la présente politique…;*
- L'enquête externe conclut que l'ensemble des allégations présentées ne constitue pas des manifestations de harcèlement psychologique.
- L'employeur émet une lettre à chacun des travailleurs les informant des constats qu'il a faits et de ses conclusions.
- Il est prévu qu'une des plaintes sera entendue au tribunal administratif du travail.

Obligations de l'employeur

L'employeur a l'obligation d'élaborer une politique, de la rendre disponible et former tous les employés concernant le harcèlement et les risques psychologiques.

Je rappelle à l'employeur que la politique devrait contenir notamment :

- L'objectif de la politique
  On précise la raison d'être de la dite politique.

- La portée et champ d'application de la politique

  La politique devrait s'appliquer à tous les lieux et contextes de travail, y compris le télétravail, soit aux lieux où le personnel accomplit ses tâches, de même qu'à tout endroit où les employés doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur). Elle devrait aussi s'appliquer aux communications par tout moyen, technologique ou autre (ex. : médias sociaux, courriels, textos, affichage, lettres, etc.).

- La définition

  La définition d'harcèlement psychologique doit se référer au cadre légal, à savoir :

  « Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

  Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié ».

  La politique peut également contenir des exemples de ce qui ne constitue pas du harcèlement, par exemple un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.).

- L'engagement de l'employeur

  L'engagement doit indiquer clairement la volonté de l'employeur de prévenir et de faire cesser les situations d'harcèlement au travail.

- Les rôles et les responsabilités des personnes visées

  La détermination des rôles et responsabilités devrait être déterminée notamment pour ; l'employeur, les gestionnaires, la personne responsable de l'application de la politique, les travailleurs ainsi que les représentants syndicaux, s'il y a lieu.

- La procédure de traitement des plaintes et signalements

  Cette section doit indiquer les manières prévues pour aviser l'employeur d'une situation d'harcèlement.

- Les principes directeurs

  Ce sont les moyens que l'employeur s'engage à mettre en application et qui visent à établir un climat de confiance dans le processus qui vise à faire cesser le harcèlement.

- La nature des interventions

  L'employeur établit divers types d'intervention (médiation, enquête) pouvant être mis en place dans le but de faire cesser une situation d'harcèlement dans son milieu de travail.

- Les mesures applicables pour régler la situation
  Bien que les mesures soient difficiles à déterminer avant une intervention, certaines peuvent être envisagées notamment ; une formation, une assistance professionnelle, une mesure concernant l'organisation du travail et le cas échéant, les mesures disciplinaires appropriées.
- L'évaluation et la révision
  Il est recommandé d'effectuer une révision de la politique afin de lui apporter les ajustements nécessaires selon l'analyse qui en est faite.

À la lecture de votre politique, je constate que celle-ci date de juillet 2016.

Je constate que l'employeur n'a pas désigner clairement une ou des personnes responsables pour recevoir les signalements ou les plaintes. Le nom et les coordonnées de cette ou ces personnes doivent être inscrits dans les champs appropriés de cette section. La crédibilité et l'indépendance de ces dernières doivent être établies à l'intérieur de l'entreprise pour que les personnes concernées puissent avoir confiance en elles et n'hésitent pas à s'adresser à elles ou à collaborer avec elles. Il est suggéré de choisir plus d'une personne responsable de recevoir les signalements ou les plaintes si la taille de l'entreprise le permet. De plus, la politique mentionne à l'articles 4.3.4 : *S'assure que toute personne qui formule une demande d'intervention ou plainte d'harcèlement ou de violence au travail ait accès à une ressource compétente pour traiter la situation. À cette fin, constitue une banque de ressource.*
Et article 5.1.1.3. *Expliquer au plaignant le processus de traitement des plaintes.*

Une dérogation est émise afin que l'employeur mette à jour sa politique et en applique le contenu.

Le site Internet de la CNESST vous offre une trousse, les outils et les moyens afin de vous aider à mettre en place une politique complète sur le harcèlement en milieu de travail. Un canevas d'une politique est aussi disponible.

Guide pour l'élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes (gouv.qc.ca)

Puisque l'employeur me mentionne ne pas être certain que les travailleurs sont formés sur la politique contre le harcèlement ainsi que les risques psychosociaux, je demande à l'employeur de former tous les travailleurs (gestionnaires inclus) sur la politique contre le harcèlement afin de prévenir le risque à la santé des travailleurs en cas de harcèlement dans le milieu de travail. De plus, on retrouve dans votre politique, l'article 4.2.7 : *Former les travailleurs au sujet de la*

prohibition de la violence et du harcèlement au travail. **Une dérogation est émise.**

Il serait important d'établir une politique relative à la gestion des risques psychosociaux. Puisque les risques psychosociaux couvrent plusieurs risques en plus du harcèlement psychologique.

Les informations recueillis ont permis de valider la présence de facteurs de risques liés à la santé psychologique dans le milieu de travail. Un conflit est présent entre une gestionnaire et des travailleurs de la division .

Risques psychosociaux du travail | INSPQ

https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/RG-618.pdf?v=2022-03-16

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

Conclusion

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

Je rappelle à l'employeur que la responsabilité de l'employeur ne se limite pas au traitement des situations de harcèlement mais à toute situation qui peut avoir un effet néfaste sur le climat de travail, comme les comportements déplacés, abusifs, excessifs, agressifs, violents ou les conflits qui se manifestent au travail au sein de son organisation.

Les conflits non-gérés, mal gérés ou non reconnu dégénèrent, affectent le climat de travail, peuvent prendre la forme de comportements s'apparentant à du harcèlement psychologique et ainsi mener à des plaintes de harcèlement. Il est donc recommandé de mettre en place un mécanisme de gestion des conflits.

Il peut être inclus dans la Politique sur le harcèlement, des cas d'incivilités ponctuelles qui ne rencontrent pas toutes les conditions du harcèlement, mais qui constituent néanmoins un risque à la santé du travailleur.

L'employeur doit s'engager à encadrer ce type de comportement.

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
DPI4346656	**24 mars 2022**	**RAP1379741**

RAPPORT D'INTERVENTION

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Julie Lortie, inspectrice CNESST
Tél :
Courriel : julie.lortie@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4346656	24 mars 2022	RAP1379741

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

Ville de Dorval

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 corriger et à contrôler un risque, en ce qu'aucune personne responsable n'a été spécifiquement désignée pour recevoir et traiter formellement une plainte. Cette situation nuit au dépôt et au traitement des plaintes de harcèlement psychologique.	2022-06-02	Non commencée
2	LSST / 51(9) Formation 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 travailleuirs ne sont pas formés sur la politique contre le harcèlement en milieu de travail, ce qui peut occasionner un risque à la santé des travailleurs.	2022-06-02	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-2
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3234

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 2022 à 10:00	**DPI4345302**	**4 avril 2022**	**RAP1380092**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Société assurance automobile Québec

333, boul. Jean-Lesage, bureau N 5-11
Case postale 19600, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

Représentant de l'employeur
Monsieur Stéphane Brochu, Coordonateur invalidité

Lieu de travail

Numéro :

SCR Trois-Rivières

3205, rue Baillargeon
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4V3

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Trudel	90259
Aussi présents :	Pierre Truchon	22222

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes rencontrées

Monsieur A, *Fraternité des constables du contrôle routier du Québec* (FCCRQ)

Monsieur Régis Gagnon, directeur régional Est du Québec

Personnes contactées

Madame Annick Bourdeau, répondante en conflit et harcèlement

Monsieur B, *Fraternité des*

constables du contrôle routier du Québec (FCCRQ)

Présentation du lieu de travail

Il s'agit d'un Service de contrôle routier relevant de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) (ci-après nommée la « société »). L'établissement fait partie du secteur d'activité économique (029) Finances, assurances et affaires immobilières et compte des travailleurs syndiqués. Il y absence de comité de santé et sécurité (CSS).

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

Déroulement de l'intervention

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

Les intervenants indiqués comme ayant été contactés, participent à l'intervention en temps réel par le biais d'une visioconférence.

Description des observations et informations recueillies

Des précisions ont été omises de façon volontaire compte tenu de leur caractère sensible.

Obligation de l'employeur et rôle de la CNESST

L'obligation de l'employeur est de prendre les mesures nécessaires afin d'identifier corriger et contrôler les facteurs de risque pour la santé psychologique pouvant être présents dans le milieu de travail, tels que le harcèlement psychologique, les incivilités ainsi que les conflits persistants.

Le rôle de l'inspecteur de la CNESST est de s'assurer que l'employeur s'acquitte de cette obligation.

Politique en matière de prévention du harcèlement psychologique :

Le 2 mars 2022, l'employeur me fait parvenir par courriel le document *Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail*. Le document provient du Conseil du trésor. L'employeur affirme que cette politique est appliquée à la SAAQ.

Il explique être en processus d'adaptation de la politique selon les particularités de la SAAQ. Il s'agira selon lui d'un guide d'application de la politique cadre et que le document en question est actuellement en cours d'approbation.

Charte de civilité :

Monsieur Gagnon nous présente une affiche mais non affichée, représentant la charte de civilité locale, qu'il affirme représenter les comportements attendus déterminés en équipe, pour donner suite à des irritants déterminés de la même façon.

On mentionne que la charte de civilité a été actualisée le 9 février et sera présentée aux travailleurs en mai 2022.

Il est convenu que l'employeur nous fasse parvenir le code de civilité à la suite de cette intervention.

Information des travailleurs :

L'employeur affirme que la politique est disponible aux travailleurs et que ces derniers ainsi que les représentants syndicaux ont été informés de l'existence de la politique.

Toutefois, l'employeur admet ne pas avoir informés systématiquement tous les travailleurs de la politique (par exemple, advenant qu'un travailleur soit en congé). Il affirme s'attendre à une diffusion de celle-ci à compter de mi-avril, via une campagne de sensibilisation articulée par un plan de communication organisé et déjà en cours d'élaboration.

Une dérogation est émise.

(dérogation #1)

Application de la politique :

L'employeur explique l'application suivante de la politique :

-La participation au processus de médiation a été proposée.

-L'absence d'enquête formelle est dû à ce jour, à des précisions manquantes jusqu'à récemment.

-Des mesures temporaires décrites ont été mises en place.

-L'analyse de la recevabilité de la demande déposée de façon contemporaine est actuellement en cours.

-Les décisions concernant par exemple la recevabilité, sont prises habituellement en équipe multidisciplinaire, tenue statutairement aux 2 semaines. Les réclamations à la CNESST pour lésions psychologique sont étudiées en recevabilité.

Toutefois, cette étape est gérée par une firme externe dans la situation actuelle, afin de garantir la neutralité et l'apparence de neutralité du processus. Deux firmes externes sont préalablement déterminées pour la gestion à l'externe.

Le syndicat affirme toutefois que rares sont les résultats enquêtes donnant raison au plaignant.

-Il y a absence de délai prévu pour rendre la décision de recevabilité ou non de la demande. L'employeur affirme toutefois s'attendre à une réponse début avril 2022.

Nous informons l'employeur que la précision d'un délai pour rendre la décision d'admissibilité est une bonne pratique pour prévenir une perception de non-prise en charge d'une demande.

Le syndicat affirme avoir transmis l'information que la demande est en étude de recevabilité.

-Malgré une réponse positive d'admissibilité d'une demande, une enquête ne sera pas nécessairement effectuée. Au lieu, s'il est possible de faire ressortir autrement les facteurs de risque, une analyse organisationnelle du milieu de travail sera plutôt minimalement réalisée. Cette façon de faire pourrait par exemple s'appliquer dans des cas où le climat est déjà fragilisé et si les versions concordent de toutes façons.

Diagnostic organisationnel

L'employeur explique les actions suivantes posées dans le but d'évaluer notamment le climat de travail :

-Des rencontres individuelles ont été réalisées en 2019. Des facteurs de risque à la santé psychologique ont été identifiés, tels que des préoccupations au niveau des communications, des rôles et responsabilités et d'incivilités. Des actions ont débuté, mais interrompues à l'arrivée de la pandémie de COVID-19.

-Deux nouveaux signalements sont déposés, ce qui mène à la reprise du diagnostic organisationnel à l'été 2021.

-Plusieurs plaintes ont été déposés antérieurement à 2022, dont l'une à l'échelle provinciale.

Ces dernières ont diminué pour l'établissement depuis l'an dernier.

-En octobre 2021, le climat de travail est donc mesuré via un sondage écrit auquel les travailleurs de l'établissement ont participé par l'identification des facteurs de risque à la santé psychologique, la proposition de solutions et leur priorisation.

-Un plan d'action est actuellement élaboré et appliqué.

-Il y a notamment présence d'enjeux d'intégration des nouveaux travailleurs, en lien avec la complexité de la structure organisationnelles et les liens inter générationnelles.

Il est convenu que l'employeur nous fasse parvenir le diagnostique sur le climat de travail à la suite de cette intervention.

Plan d'action sur le climat de travail :

L'employeur affirme que le plan d'action a été diffusé aux travailleurs et que ses échéanciers se situent entre février et juin 2022.

Lors d'une rencontre avec les travailleurs, Monsieur Gagnon affirme avoir expliqué la distinction entre gestion et harcèlement psychologique.

Monsieur Gagnon affirme que les correctifs apportés à ce jour s'avèrent efficaces.

On mentionne notamment que les actions demeurant à effectuer sont les suivantes :

-Accueil et intégration en emploi des nouveaux travailleurs (nouveaux travailleurs seront accueillis cette année)

-Atelier sur la reconnaissance

-Atelier sur la promotion de la santé mentale

-Accompagnement aux évaluations de rendement

-Planification des activités de l'automne

-Atelier sur les styles communicationnels

-Sensibilisation aux notions de base en harcèlement psychologique et violence au travail

-Formation des gestionnaires sur la santé psychologique

Il est convenu que l'employeur nous fasse parvenir le plan d'action sur le climat de travail à la suite de cette intervention.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345302	4 avril 2022	RAP1380092

RAPPORT D'INTERVENTION

Réintégration au travail :

Un représentant des travailleurs mentionne la formation récente d'un comité provincial visant à faciliter la réintégration au travailleur à la suite d'une lésion psychologique.

Nous mentionnons que l'information d'un travailleur ayant subi une lésion, tant psychologique que physique, sur les correctifs mis en place dans le milieu de travailleur, est un facteur pouvant favoriser son retour au travail.

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

Conclusion

Une dérogation est inscrite à l'avis de correction ci-joint.

Un suivi de la dérogation, de la poursuite de l'application de la politique et des correctifs au climat de travail, sera effectué à l'échéance du délai accordé pour la dérogation.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Karine Trudel, inspectrice

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

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

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

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

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345302	4 avril 2022	RAP1380092

RAPPORT D'INTERVENTION

karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345302	4 avril 2022	RAP1380092

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 assurance automobile Québec

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) 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 y a absence d'information rigoureuse des travailleurs de la politique en matière d'harcèlement, ce qui peut empêcher un plaignant de se prévaloir du processus et empêche de faire cesser les actes reprochés, d'où un risque de lésion psychologique pour les travailleurs.	2022-05-01	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

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
29 mars 2022 à 13:30	**DPI4345394**	**12 avril 2022**	**RAP1380814**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Ferme Unik inc.

190, rue Comeau
Farnham (Québec) J2N 2N4

Représentant de l'employeur
Monsieur Claude Robitaille, adm président

Lieu de travail

Numéro :

Ferme Unik inc. (Ferme St-Michel)

1539, rue Principale
Saint-Michel (Québec) J0L 2J0

Inspecteurs

Inspecteurs	Numéro
Marilyne PB	

Rédigé par : Marilyne Buisson-P 09294

Observations

Objet de l'intervention

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

Personnes rencontrées

Mme A
M. Dominic Holmes, gérant de la ferme St-Michel (Ferme Unik inc.)
Mme B, travailleuse de la ferme St-Michel (Ferme Unik inc.)
Mme C Groupe Robitaille
Autres travailleurs présents sur place

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345394	12 avril 2022	RAP1380814

RAPPORT D'INTERVENTION

Présentation du lieu de travail

La Ferme Unik inc. (Ferme St-Michel) œuvre dans le secteur d'activité 26 (Agriculture). Elle emploie actuellement environ une dizaine de travailleurs non syndiqués, dont environ travailleurs étrangers. Elle se spécialise dans l'élevage et la reproduction de dindes. Les bâtiments présents sur le site constituent principalement des poulaillers et un couvoir. Ainsi, des mesures de biosécurité sont en place afin de prévenir la propagation de maladies infectieuses.

Déroulement de l'intervention

Je me présente à l'établissement sur rendez-vous et je rencontre les personnes susmentionnées. Je leur explique le but de l'intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et effectue une visite du bureau et du bâtiment comprenant la salle de pause des employés ainsi que la ligne de nettoyage des œufs. Je rencontre des travailleurs sur place et des photos sont prises. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et des informations recueillies

Prise en charge de la Santé et de la Sécurité au Travail

- L'entreprise a établi des politiques concernant notamment la santé et la sécurité, les drogues et l'alcool, le harcèlement et la violence comjugale ;
- Une trousse de premiers soins est à la disposition des travailleurs dans chacun des bâtiments et son contenu est révisé périodiquement par un sous-traitant. J'informe l'employeur des nouvelles dispositions entourant contenu minimum de la trousse de premiers soins selon la norme CAN/CSA Z1220-17 https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/secourisme-en-milieu-travail/materiel-premiers-secours;
- Un registre de premiers soins est tenu. Des enquêtes et analyse d'accident sont effectuées;
- La grille de vérification des obligations de l'employeur à cet effet est annexée à la fin de ce rapport.

Grille de vérification du respect des obligations de l'employeur en lien avec

1. *En vous référant au Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la PME, y a-t-il un programme de prévention (ou plan d'action)? Si oui, décrivez-le. Si non, passez au point 5.*

☒ Oui ☐ Non

Le programme de prévention aborde notamment les sujets suivants :
-SIMDUT
-Cadenassage;
-Espace Clos
-Travail en hauteur
-Silos
-Incendie
-Plan d'urgence
-Contraintes thermiques
-L'utilisation sécuritaire du tracteur
-Échelles et escabeaux
-Manutention manuelle
-Covid-19
-Équipements de protection individuels (ÉPI)

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

2. *Le programme de prévention est-il affiché, ou facilement accessible aux travailleurs?*

☒ Oui ☐ Non

Il est remis aux travailleurs à leur embauche, puis je constate qu'un exemplaire est à la disposition des travailleurs dans le bureau.

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

☒ Oui ☐ Non

Le programme de prévention identifie des dangers spécifiques aux activités de l'établissement pour les travailleurs ou pour l'équipe de maintenance qui y effectue des travaux.

4. *Observations quant à la mise en application du programme de prévention.*

- Je constate que les fiches de données de sécurité des produits dangereux sont à la disposition des travailleurs dans le bureau ainsi qu'à proximité de la ligne de nettoyage des œufs;
- De l'affichage installé dans le bureau ainsi que dans la salle à manger des travailleurs leur rappelle notamment les ÉPI à porter, les règles de sécurité lors de la manutention manuelle, les mesures sanitaires en vigueur concernant la Covid-19, puis que «seuls les employés de l'équipe de maintenance sont autorisés et formés pour le travail en hauteur». Des rappels sont également affichés en français et en espagnol concernant les ressources d'aide psychologique ainsi que le programme d'aide aux employés.

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

☒ Oui ☐ Non

En consultant le registre de formations, qui est affiché dans le bureau ainsi que dans la salle de pause des employés, je note les informations suivantes :

- Des travailleurs ont suivi la formation de cariste, puis tous les travailleurs ont suivi la formation «procédures SST»;
- Mme B et M. Holmes sont inscrits à la formation de secouriste en milieu de travail qui aura lieu en avril 2022 auprès de la firme Sentinel;
- Les travailleurs ont reçu la formation «SIMDUT» ou leur formation est planifiée pour le 1er avril.

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

☒ Oui ☐ Non

- Rencontres d'équipe informelles concernant la SST. Mme C m'informe que des sujets en matière de SST sont déterminés périodiquement, puis que de l'affichage est effectué afin d'informer les travailleurs. Le dernier sujet abordé concernait la santé psychologique.
- Un agent de liaison a été désigné parmi les travailleurs afin d'identifier les risques et les signaler à l'employeur.

Autres observations et informations recueillies lors de l'intervention

Covid-19

Différentes mesures ont été mises en place dans l'établissement pour prévenir la propagation de la COVID-19, dont notamment les mesures suivantes :

- De l'affichage installé dans le bureau ainsi que dans la salle à manger des travailleurs leur rappelle les mesures sanitaires en vigueur;
- Des masques de procédure sont à la disposition des travailleurs et ceux-ci doivent le porter lorsqu'ils ne peuvent respecter la distanciation physique;
- Du matériel pour le lavage et la désinfection des mains est à la disposition des travailleurs;
- Deux groupe-bulles sont formés parmi les travailleurs.

SIMDUT

Différents produits nettoyants/assainissants assujettis au SIMDUT sont utilisés sur le site de l'établissement. À la lecture des fiches de données sécurité qui sont la disposition des travailleurs, je vois que des produits dont le nettoyant/assainissant pour les œufs Chlor 2 de marque Zep requière un rinçage d'au moins 10 minutes en cas de contact avec les yeux. Sur le site de l'établissement, il n'y a aucun équipement permettant un rinçage des yeux d'une durée de plus de 10 minutes et un risque de lésion oculaire grave est présent. À cet effet, l'employeur devra munir l'établissement d'une douche oculaire conformément à la norme ANSI Z358.1 et qui assurera un temps de rinçage des yeux d'au moins 15 minutes.

La dérogation 1 est constatée.

Aussi, à la lecture de la section 8 (protection individuelle) de la fiche de données sécurité du produit nettoyant/assainissant pour les œufs Chlor 2 de marque Zep, je constate que le port d'une protection oculaire, de gants de nitrile ou caoutchouc, puis d'un tablier résistant au produit chimiques sont requis pour assurer la sécurité des travailleurs lors de la manipulation du produit. M. Holmes me confirme que Mme B a une protection oculaire ainsi que des gants à sa disposition pour manipuler le produit. Toutefois, un tablier doit également être mis à la disposition des travailleurs qui manipulent le produit. Je rappelle à l'employeur que les ÉPI mis à la disposition des travailleurs doivent correspondre à ce qui est mentionné dans les fiches de données de sécurité des produits à la section 8.

La dérogation 2 est constatée.

De plus, à proximité de la ligne de nettoyage des œufs, je constate que des seaux contenant du Chlor2 dilué ne sont pas identifiés. J'informe l'employeur des exigences de l'article 7 du Règlement sur les produits dangereux :

7. Une étiquette du lieu de travail doit contenir les renseignements suivants:

1° le nom du produit, tel qu'il apparaît dans la fiche de données de sécurité relative à celui-ci;

2° les conseils de prudence généraux et ceux concernant la prévention, l'intervention, le stockage, l'entreposage et l'élimination;
3° une mention à l'effet que la fiche de données de sécurité du produit dangereux peut être consultée, si cette fiche est disponible.
Cette étiquette peut également contenir d'autres renseignements relatifs aux précautions à prendre lors de la manutention ou de l'utilisation du produit, présentés sous différentes formes, telles des images.
L.Q. 2015, c. 13, a. 14.
La dérogation 3 est constatée.

Programme de protection respiratoire
M. Holmes m'informe que le port du masque à cartouche pour vapeurs organiques est requis pour certaines tâches, dont les activités d'attrapage et d'insémination de volailles. Je discute avec les représentants de l'employeur des règles en vigueur dans l'établissement concernant le port et l'entretien des équipements de protection respiratoire. Ceux-ci m'indiquent qu'il n'y a pas de règles spécifiques en vigueur. Suite à mes constatations quant à l'organisation du travail en regard des équipements de protection respiratoire, il apparait nécessaire qu'un programme de protection respiratoire soit élaboré et mis en application. Pour supporter l'employeur dans ses démarches, je le réfère aux documents publiés par la CNESST et L'IRSST s'intitulant : Guide sur la protection respiratoire (irsst.qc.ca) et Guide sur la protection respiratoire contre les risques biologiques (irsst.qc.ca).
La dérogation 4 est constatée.
De plus, les représentants de l'employeur me mentionnent que les travailleurs utilisant un masque à cartouche n'ont pas fait de test d'ajustement qualitatif (FIT test) qui permet d'assurer que l'appareil de protection respiratoire est étanche.
La dérogation 5 est constatée.
De plus, je rappelle à l'employeur que le programme de prévention devra considérer les risques d'exposition aux contaminants. Pour davantage d'informations : Appareils de protection respiratoire | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)

Portes
Je constate la présence de portes situées sur le côté de certains poulaillers, au 2e étage. À ma demande, M. Holmes m'informe que ces portes sont accessibles aux travailleurs et qu'il s'agit de sorties de secours des poulaillers #4,5 et 8. Je constate également qu'il s'agit d'une sortie de secours en consultant le plan d'évacuation du bâtiment 4 qui m'est transmis par courriel le 11 avril. Toutefois, je constate que ces portes s'ouvrent sur le vide et qu'il n'y a aucune protection contre les chutes. Il y a un danger de chute de hauteur pour les travailleurs.
La dérogation 6 est constatée.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345394	12 avril 2022	RAP1380814

RAPPORT D'INTERVENTION

Sortie de secours au 2e étage d'un poulailler / source : CNESST

À l'avant des poulaillers, je constate la présence de portes à ouverture verticale situées aux 2e et 3e étage des bâtiments. Je constate qu'un garde-corps fait de chaînes est présent devant ces portes, ce qui est contraire aux exigences du *Code National du Bâtiment*.

La dérogation 7 est constatée.

Portes à ouverture verticale situées au 2e et 3e étage de poulaillers / source : CNESST

Autres observations

Les extincteurs que je vois sont tous accrochés à un mur et identifiés. Selon l'étiquette de contrôle, la dernière inspection annuelle des extincteurs a été faite en septembre 2021 par une firme spécialisée. L'escabeau qui est à la disposition des travailleurs dans le bureau est de classe 2 conformément à la norme «CAN3-Z11-M81» intitulée: «Échelles portatives» qui régit les échelles et escabeaux.

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

J'invite l'employeur à utiliser les outils suivants afin [redacted] le soutenir dans ses démarches :

- CNESST Prévention et sécurité | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)
- LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL : http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-2.1
- RÈGLEMENT SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL :
- http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-2.1,%20r.%2013
- IRSST : IRSST - Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail
- CNESST : Maladies transmises par les animaux | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST (gouv.qc.ca)

Conclusion

[redacted]

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées 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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Marilyne P. Buisson
Inspectrice
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
9 rue Nicholson, Salaberry-de-Valleyfield, QC, J6T 4M4
Téléphone: 450-377-6200, poste [redacted]
Télécopieur : 450-377-6299
Courriel : marilyne.buisson-p@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345394	12 avril 2022	RAP1380814

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

Ferme Unik inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 75, al.1(1) DOUCHE OCULAIRE Il y a absence d'une douche oculaire ou de secours mise à la disposition d'un travailleur, alors qu'une matière corrosive ou une autre matière dangereuse est susceptible de causer rapidement des dommages graves ou irréversibles à la peau ou aux yeux des travailleurs.	2022-06-27	Non commencée
2	RSST / 338 PRODUIT DANGEREUX (CHLOR 2) - TABLIER L'employeur ne fournit pas gratuitement aux travailleurs un tablier pour contrôler les risques de brûlure chimique en cas d'éclaboussure.	2022-06-27	Non commencée
3	RIPD / 12 PRODUITS TRANSVIDÉS IDENTIFICATION DES CONTENANTS L'employeur ne s'assure pas que le contenant dans lequel les produits dangereux sont transvidés comporte une étiquette de même nature que celle du contenant original ou d'y apposer une étiquette du lieu de travail.	2022-06-27	Non commencée
4	RSST / 45(2) PROGRAMME RESPIRATOIRE L'employeur ne possède pas et ne met pas en application un programme de protection respiratoire conformément à la norme CSA Z94.4-93 Choix, entretien et utilisation des respirateurs.	2022-06-27	Non commencée
5	RSST / 45(2) TEST D'AJUSTEMENT QUALITATIF (FIT TEST) Les travailleurs ayant à porter un équipement de protection respiratoire n'ont pas subi d'essais d'ajustement, comme requis par la norme Choix, entretien et utilisation des respirateurs, CSA Z94.4-93.	2022-06-27	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345394	12 avril 2022	RAP1380814

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

Ferme Unik inc.

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
6	LSST / 51(1) SORTIES DE SECOURS AU 2E ÉTAGE DES POULAILLERS L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque les sorties de secours situées au 2e étage des poulaillers #4,5 et 8 sont accessibles aux travailleurs et donnent sur le vide. Il y a un danger de chute de hauteur pour les travailleurs.	2022-06-27	Non commencée
7	RSST / 12 PORTES À L'AVANT DES POULAILLERS SITUÉES AU 2E ET 3E ÉTAGE - GARDE-CORPS EN CHAÎNE Les garde-corps incorporés au bâtiment situés à l'avant des portes à ouverture verticale au 2e et 3e étage des poulaillers ne sont pas conformes au Code national du bâtiment tel qu'il se lit au moment de son installation, puisqu'ils sont faits en chaînes.	2022-06-27	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)
RIPD	Règlement sur l'information concernant les produits dangereux
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

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
13 avril 2022 à 10:00	**DPI4345568**	**21 avril 2022**	**RAP1382445**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Bureau Régional d'Action SIDA Outaouais

109, rue Wright, bureau 003
Gatineau (Québec) J8X 2G7

Représentant de l'employeur
Monsieur Sylvain Laflamme, directeur général au REQ

Lieu de travail

Numéro :

Bureau Régional d'Action SIDA Outaouais

20, rue Émile-Bond
Gatineau (Québec) J8Y 3M7

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Meriem Menai	56465

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la formation des travailleurs pour la prévention des risques d'agression et de violence au travail.

Personnes rencontrées

M. Sylvain Laflamme, directeur général;

Travailleurs.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345568	21 avril 2022	RAP1382445

RAPPORT D'INTERVENTION

Personne contactée

Mme Annie Castonguay, directrice adjointe.

Présentation du lieu de travail

Bureau Régional Sida fait partie du secteur d'activité principal 30- Services médicaux et sociaux. Il s'agit d'un centre d'hébergement de dernier recours qui compte 20 travailleurs (intervenants) non syndiqués répartis sur 2 quarts de travail.

Un comité de santé et sécurité est en cours d'élaboration.

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

Cette intervention fait suite à une plainte reçue en lien avec l'absence de formation ainsi qu'un incident où un intervenant aurait utilisé la salle de bain des clients et aurait trouvé un morceau de verre dans la barre à savon qui aurait pu le blesser.

Dans un premier, je communique avec M. Laflamme qui me réfère à Mme Castonguay en charge de l'établissement. Par courriel, tel que convenu, je leur demande de me soumettre les documents de formation des travailleurs afin d'en prendre connaissance avant ma visite. En date du 12 avril 2022, Mme Castonguay m'achemine un courriel qui comprends les documents suivants :

- ✓Grille d'accès limité halte chaleur;
- ✓Affiche pour le lavage des mains;
- ✓Mode de fonctionnement : heures d'ouverture;

- ✓Consommation de drogues;
- ✓Journal de bord pour l'intervenant;
- ✓Utilisation du masque pour prévenir les risques reliés à la COVID_19;

Dans son courriel, Mme Castonguay m'informe de la présence de [redacted] agents de sécurité dans l'établissement et qu'il est également prévu de faire appel aux services de la police en cas de violence.

Par la suite, un rendez-vous est convenu avec l'employeur pour une visite de l'établissement. Sur place, je rencontre M. Laflamme ainsi qu'un agent de sécurité de la compagnie Tactic. Considérant la présence de la clientèle, l'intervention a eu lieu dans un local de l'établissement où je discute avec M. Laflamme afin de lui expliquer le but de la visite. Suite aux informations recueillies, 3 dérogations sont émises. Nous convenons des délais pour apporter les correctifs nécessaires.

Description des observations et informations recueillies

Contexte de la création du l'établissement

M. Laflamme m'informe que l'établissement existe depuis environ 6 mois seulement. Considérant le contexte de la pandémie actuelle COVID-19 qui a exacerbé les problèmes de santé mentale, le nombre des clients a considérablement augmenté. De ce fait, beaucoup de clients ne trouvent pas de place dans les centres d'hébergement. Cet établissement appelé communément Halte chaleur a été créée pour pallier cette pénurie de places d'hébergement.

Incident de la salle de bain

L'employeur me confirme qu'en effet, un intervenant a trouvé un morceau de verre dans une savonnette et qu'il aurait pu se blesser. Il m'informe que le jour de l'incident, l'intervenant a utilisé la salle de bain des clients car celle destinée aux travailleurs était hors d'usage et été réparée depuis.

L'incident n'a pas été consigné dans un registre d'incident-accident et il n'existe pas de processus d'enquête d'incident-accident. Conformément à l'article 51 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail,* l'employeur doit mettre en place un processus d'enquête en cas d'incident qui a causé une lésion ou dans le cas où l'incident aurait pu mener à une lésion. **La dérogation 1 est émise à cet effet.**

Formation des travailleurs

Je mentionne à M. Laflamme que les documents reçus ne contiennent pas d'informations en lien avec la formation des travailleurs et concernent plus les clients sauf pour le formulaire journal de bord. M. Laflamme m'informe qu'il n'existe pas encore un programme de formation pour l'accueil et la formation des travailleurs, ni de formation pour prévenir les risques d'agression et de violence dans le milieu de travail. **Les dérogations 2 et 3 sont émise à cet effet.**

J'explique à l'employeur les éléments qu'on devrait retrouver dans un programme de formation qui doit tenir compte des tâches assignées aux travailleurs et les risques qui y sont reliés.

Questionné pour savoir si depuis l'ouverture de l'établissement, des incidents d'agression et ou de violence sont survenus, M. Laflamme m'affirme qu'en effet, il y a eu des incidents de ce type. J'informe l'employeur que la LSST énonce son obligation d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail, dont les risques d'agression par la clientèle. À cet effet, l'employeur doit notamment identifier les risques d'agression et mettre en place des mesures connues, efficaces et durables permettant d'éliminer et contrôler les situations de violence. 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 identifier les mesures adéquates à mettre en place comme 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.

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

- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail : www.cnesst.gouv.qc.ca
- ASSTSAS (Association paritaire pour la Santé et la Sécurité du Travail du Secteur Affaires Sociales): Dossier thématique (approche relationnelle, programme de prévention de la violence, publications, liens utiles, formations associées): ASSTSAS | L'ASSTSAS

De plus, Tel que discuté, je réfère l'employeur à sa mutuelle de prévention

Conclusion

Aux termes de ce qui précède, 3 dérogations sont émises et consignées dans la section : Avis de correction ci-après.

Un suivi sera effectué à l'échéance des délais.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345568	21 avril 2022	RAP1382445

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.

Meriem Menaï
Inspecteur
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
15, rue Gamelin Gatineau, QC, Case Postale 1454
Tél : 819-778-8600 poste
Fax : 819-778-8698
Courriel : meriem.menai@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345568	21 avril 2022	RAP1382445

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

Bureau Régional d'Action SIDA Outaouais

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(5) PROCESSUS ENQUÊTE INCIDENT-ACCIDENT: 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 puisqu'il n' y a pas de processus d'enquête d'incident ou accident . Il y a un risque de lesions au travailleur en cas de répérition d'un incident dont le(s) risque n'est pas identifié et auquel les mesures correctives ne sont pas mises en place .	2022-05-13	Non commencée
2	LSST / 51(9) PROGRAMME D'ACCEUIL ET DE FORMATION: L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.	2022-05-13	Non commencée
3	LSST / 51(9) FORMATION AGRESSION-VIOLENCE: L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, il n'existe pas de formation en lien avec les risques d'agression et de violence, il y a risque de lesion pour le travailleur.	2022-05-13	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
Outaouais
15, rue Gamelin
Case postale 1454
Gatineau (Québec) J8X 3Y3
Téléc. : 819 778-8698

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
11 avril 2022 à 13:00	**DPI4347486**	**25 avril 2022**	**RAP1382497**

Destinataire

Numéro d'employeur : [redacted]

Niobec inc.

3400, route du Columbium
Saint-Honoré-de-Chicoutimi QC G0V 1L0

Représentant de l'employeur
Monsieur Sylvain Boucher, Surintendant serv. adm.

Lieu de travail

Numéro : [redacted]

Mine Niobec

3400, route du Columbium
Saint-Honoré-de-Chicoutimi QC G0V 1L0

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	François Duchesne	24806
Aussi présents :	Jean-Martin Cloutier	16627

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 psychique et à la prévention de l'exposition des travailleurs à la violence.

Personnes rencontrées

Monsieur [A] [redacted]

Madame [B] [redacted]

Monsieur [C] [redacted] FIM-CSN

Madame [D] [redacted]

Madame [E] [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
DPI4347486	25 avril 2022	RAP1382497

RAPPORT D'INTERVENTION

Monsieur F

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

Dans la salle de la direction, nous rencontrons les personnes nommées ci-haut pour discuter d'une situation exposant des travailleurs à des risques psychosociaux dans le département du laboratoire. Une discussion s'en suit sur la prévention des lésions psychiques. Un récapitulatif est fait à la fin de la rencontre.

Description des observations et informations recueillies

Situation dénoncée

Le 13 janvier 2022, soit quelques jours après un évènement dramatique impliquant un membre du personnel, un travailleur s'est présenté revêtu d'un manteau et portant un masque à cartouche lors du quart de travail de soir non supervisé. Le port de ces accessoires n'étant pas requis pour le travail, le comportement du travailleur a été perçu comme de l'intimidation par certains des travailleurs, créant un climat d'insécurité.

Selon Mme B et M. C, des conflits, de l'incivilité, de la violence et de l'intimidation préexistants entre le travailleur et les membres de son équipe ont été observés. Des manifestations de violence physique (), psychologique () et des gestes d'incivilité) ont été donnés en exemple. Ces gestes sont survenus à l'égard de certains travailleurs et principalement lors des quarts de travail sans supervision directe. Certains de ces gestes ont été dénoncés à la supervision. Les actions prises n'ont pas permis de faire arrêter l'intimidation selon.

Le département des ressources humaines a été avisé de l'évènement du 13 janvier 2022. Une

enquête paritaire sur l'évènement a été déclenchée pour obtenir les faits et trouver des mesures permettant la correction de la problématique. L'enquête s'est terminée sans que le travailleur impliqué participe à la collecte des faits.

. En préparation , une rencontre s'est tenue avec les travailleurs du département sur les comportements à adopter et les approches interpersonnelles. Cette rencontre a eu lieu le 7 avril 2022. Les travailleurs perçoivent que ces mesures sont insuffisantes pour faire cesser l'intimidation. Il est constaté qu'il y a un sentiment de crise et de détresse qui se dégage des membres de l'équipe de travail. La possibilité d'un droit de refus a été évoquée relativement au climat d'insécurité régnant dans le département. Une plainte pour harcèlement psychologique est déposée.

Mesures mises en place par l'employeur

L'employeur s'est adjoint de professionnels spécialisés pour déterminer les mesures à prendre face à cette situation et au retour du travailleur . Des recommandations ont été faites et l'employeur a mis en place certaines d'entre elles, dont la rencontre du 7 avril.

Parmi les autres mesures retenues, l'employeur prévoit faire une analyse de la situation à l'aide d'une firme externe spécialisée. Le mandat précis n'est toutefois pas défini.

En plus de ces mesures spécifiques, l'employeur a déjà une politique sur la violence et le harcèlement. Une formation sur la civilité d'une durée d'une journée a été donnée à tous les superviseurs. Une formation en ligne est également prévue pour les travailleurs. Celle-ci devait être donnée plus tôt, mais elle a été reportée en raison de la pandémie.

Risques psychosociaux au travail

Suite à la présentation de la situation dénoncée et des mesures en place, nous discutons de la définition des risques psychosociaux (RPS) et des obligations des parties.

La protection de la santé psychologique et psychique des travailleurs est une obligation de

l'employeur. Il se doit d'assurer un milieu sain. L'employeur a l'obligation d'identifier et de contrôler les risques psychosociaux dans son milieu de travail. Cette obligation fut renforcée le 6 octobre 2021 par l'entrée en vigueur de la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail.* L'article 51 mentionne que :

> *L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique **et psychique** du travailleur. Il doit notamment :*
> *[…]*
> *16° prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.*

De même, l'article 49 de la LSST indique que le travailleur doit :

> *2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique **ou psychique**;*
>
> *3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique **ou psychique** des autres personnes*

Enfin, l'article 9 de la LSST indique que :

> *Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique **et psychique**.*

Les obligations de l'employeur ne se limitent pas aux travailleurs identifiés comme victimes d'intimidation ou de violence. Tous les travailleurs doivent être protégés contre les risques psychosociaux, y compris ceux visés par une dénonciation. Les mécanismes de résolution de conflits et de prévention de la violence appliqués par l'employeur doivent tenir compte de ce principe.

Les travailleurs doivent veiller sur leur santé psychique et sur celles de leurs collègues en dénonçant les situations de violence ou de harcèlement vécues ou constatées. Ils sont également invités à participer à l'identification des risques.

Au cours des dernières années, de nombreuses études ont permis de démontrer que les RPS peuvent avoir un impact sur la santé de l'ensemble des travailleurs qui y sont exposés en raison des réactions physiques et psychologiques de l'exposition biochimique au stress, qu'il soit aigu ou chronique.

Voici des exemples de RPS :

- Les travailleurs sont victimes ou témoins d'incivilités, de conflits qui dégénèrent ou de situations s'apparentant à du harcèlement psychologique;

- Il n'y a pas de prise en charge des incidents de santé et de sécurité psychologique liée au travail;

- La charge de travail est élevée dans un contexte de communication déficiente et d'absence de prise en charge des risques;

- Les travailleurs sont exposés à des évènements de violence ou à des évènements traumatiques et sont par la suite laissés à eux-mêmes.

Or, de nombreux moyens de préventions ont été développés et peuvent être mis en application dans les milieux de travail. Quand un employeur est confronté à des RPS et que vient le temps d'analyser et de prendre en charge une situation, il doit appliquer à la prévention des lésions professionnelles psychologiques les mêmes principes que ceux établis en matière de lésions professionnelles physiques. Voici quelques exemples :

- L'INSPQ a développé une formation et une grille d'identification des RPS basées sur les données de la recherche;

- La norme CSA Z1003 détermine des méthodes et techniques pour identifier, contrôler et éliminer les RPS présents dans son milieu de travail;

- Une procédure visant la réalisation d'enquêtes et d'analyse des incidents de santé et de sécurité psychologique;

- Un code d'éthique et une procédure qui permet de déclarer les comportements inacceptables;

- Une procédure de gestion des conflits, des situations de harcèlement et de violence;

- Des formations pour les gestionnaires sur les pratiques de gestion favorables à la santé, notamment en lien avec la reconnaissance;

- Des formations pour les travailleurs afin de les informer adéquatement sur les RPS et leurs impacts sur leur santé et leur sécurité, de même que sur les procédures existantes dans le milieu de travail.

Analyse de la situation

En fonction de l'information obtenue, nous jugeons que les travailleurs sont exposés à des risques psychosociaux, dont certaines formes de violence et d'incivilités qui ont conduit au dépôt d'une plainte pour harcèlement.

Concernant l'évènement du 13 janvier 2022, l'employeur a fait certaines démarches auprès d'un professionnel pour évaluer les risques d'agression physique du travailleur envers ses collègues. Bien que l'évaluation puisse être pertinente, la probabilité d'une agression n'est pas le seul risque à prendre en compte. L'employeur n'a pas identifié les risques psychosociaux causés par le travailleur dans son équipe de travail, et ce, dans les mêmes conditions qui prévalaient lors de l'incident sur la santé et la sécurité psychologiques du 13 janvier 2022.

Afin d'identifier des mesures correctives et préventives à mettre en application, les mécanismes d'enquête et d'analyse des incidents sont un exemple de mesures à privilégier, comme pour tout incident dans un milieu de travail. Nous vous rappelons que comme pour tout autre risque, des mesures d'atténuation des conséquences, soit des mesures temporaires, doivent être identifiées et mises en application rapidement, et ce, pour la durée des démarches d'enquête et d'analyse de l'incident.

Bien que certains aspects de la situation doivent demeurer confidentiels et sont du ressort de la gestion des ressources humaines, il est gagnant d'appliquer les processus d'analyse de risques et d'identification de mesures préventives et correctives de façon paritaire.

Il est nommé qu'un sentiment de détresse a fait son apparition chez certains membres de l'équipe de travail, . Mme B nous indique que cette personne n'a pas été référée à son programme d'aide aux employés. Elle s'engage à le faire dès cet après-midi.

Au cours de l'intervention, l'employeur et les représentants syndicaux s'engagent à :

- Identifier paritairement des mesures d'atténuation des RPS pour l'équipe de travail, y compris le travailleur mis en cause;
- Faire réaliser une démarche d'enquête et analyse de l'incident par une ressource externe compétente, impartiale et formée pour enquêter les incidents psychologiques;
- Participer de façon active à la démarche d'enquête;
- Identifier des mesures correctives et préventives qui visent la permanence des correctifs;
- Faire un suivi rapide à l'inspecteur de la situation et de son évolution.

Nous soulignons que le but de la démarche n'est pas d'identifier un « coupable », mais bien de « corriger » une situation problématique et prendre en charge des RPS qui sont présents dans le milieu de travail. Nous rappelons que chaque travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et psychique. Ainsi, la démarche doit être sécuritaire psychologiquement pour l'ensemble de l'équipe de travail, y compris le travailleur mis en cause, qui doit être traité avec respect et dignité.

Considérant les engagements pris par le milieu, nous considérons qu'il prend en charge la situation actuelle. Un suivi est tout de même demandé à l'employeur afin de s'assurer de l'efficacité de la démarche et des mesures identifiées.

Prise en charge

Nous vous informons que le succès d'une prise en charge efficace de la SST dans un milieu de travail repose sur 5 conditions :

1. **L'engagement et le soutien de la haute direction**; ce que vous venez de nous démontrer par votre attitude et vos déclarations;

2. **La participation des travailleurs**; nous vous informons qu'il s'agit ici de la clé de voûte de votre démarche, qui déterminera probablement son succès. En effet, la CNESST privilégie que vous mettiez en place des activités qui favorisent la participation des travailleurs à l'identification des risques et des moyens de prévention en leur donnant les ressources et le temps nécessaires.

En agissant ainsi, vous augmentez la qualité de votre analyse en impliquant les personnes directement exposées aux RPS, vous facilitez l'intégration des moyens de prévention par les

travailleurs et leur efficacité et vous mettez en application un moyen de prévention important des RPS : la reconnaissance.

En effet, les recherches récentes démontrent qu'en faisait preuve de reconnaissance, c'est-à-dire en étant à l'écoute des besoins, des contraintes et des propositions des travailleurs, en respectant ses engagements, en faisant le suivi des problèmes soulevés, en trouvant des solutions en équipe, en suggérant de nouvelles pistes, en demandant de l'aide, en répondant rapidement aux questions et aux demandes des travailleurs, en accordant une importance égale entre la santé psychologique des travailleurs par rapport à la productivité, on diminue de 24 % le nombre de travailleurs déclarant être en détresse élevée.

Selon les experts, le manque de reconnaissance et la charge de travail inadaptée sont les deux principaux risques psychosociaux qui mènent vers la détresse psychologique, puis vers des lésions psychologiques incapacitantes.

3. **Responsabilités en SST des travailleurs et de l'employeur**; c'est-à-dire que chacun doit jouer son rôle dans la prise en charge de la SST. La LSST définit les responsabilités.

4. **L'organisation de la prévention;** soit l'élaboration et la mise en place d'un programme de prévention, sa présentation aux travailleurs, la formation et l'entraînement des travailleurs, etc.

5. **L'évaluation de la performance en SST;** à faire chaque année et en communiquer les résultats aux travailleurs. Il faut également faire des enquêtes et analyses rigoureuses des accidents du travail et des incidents, en y incluant ceux de nature psychologique.

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

Mécanismes et références disponibles

Pour plus d'information sur la prévention des lésions psychologiques, j'invite l'employeur et les

travailleurs à consulter les documents suivants.

Violence en milieu de travail :

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-en-milieu-travail

Violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel :

https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-conjugale-familiale-caractere-sexuel

Norme en santé psychologique CSA :

CAN/CSA-Z1003-F13/BNQ 9700-803/F2013 (C2018) Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail — Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, aucune dérogation n'est constatée. Le milieu de travail prend en charge la situation particulière.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4347486	25 avril 2022	RAP1382497

RAPPORT D'INTERVENTION

CNESST **François DUCHESNE**
Inspecteur
Service de prévention/inspection Saguenay-Lac-Saint-Jean
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
901, boulevard Talbot, C.P. 5400, Chicoutimi, QC, G7H 6P8
Tél. : 418 696-5200, poste [redacted] ou 1 800 668-0087
Télécopieur : 418 696-9957
Courriel : francois.duchesne@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	Service de la prévention-inspection
Saguenay-Lac-St-Jean	Saguenay-Lac-St-Jean
Place-du-Fjord	Complexe du parc, 6e étage
901, boulevard Talbot	1209, boul. du Sacré-Coeur
Case postale 5400	C. P. 47, succ. Bureau-chef
Chicoutimi (Québec) G7H 6P8	Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 696-9957	Téléc. : 418 679-5931

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

CNESST

RAPPORT D'INTERVENTION
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
26 avril 2022 à 13:30	DPI4346281	9 mai 2022	RAP1384162

Destinataire

Numéro d'employeur :

Ville de Richmond

745, rue Gouin
Richmond (Québec) J0B 2H0

Représentant de l'employeur
Madame Donna Smith, comptabilité

Lieu de travail

Numéro :

Ville De Richmond(aréna)

800, rue Gouin
Richmond (Québec) J0B 2H0

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Andréa Allaire	32563
Aussi présents :	Catherine Otis	04768

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier si l'employeur respecte ses obligations contractuelles en tant que et de s'assurer que l'entreprise met en application un programme de prévention.

Personnes rencontrées

M. François Séguin, Directeur du service récréatif;

M. Samuel Desrochers, employé loisir, apprenti mécanicien machineries fixes;

Présentation du lieu de travail

L'établissement de l'aréna de la Ville de Richmond (Aréna Paul-Émile Lefebvre) œuvre dans le secteur d'activité (21) – *Autres services commerciaux et personnels*. De septembre à avril, l'établissement offre une patinoire où le hockey sur glace, le patin artistique et le patinage libre sont pratiqués. Un restaurant (concessionnaire indépendant) est aussi présent dans

l'établissement. Au total, l'entreprise emploie [redacted] travailleurs syndiqués répartis sur quatre quarts de travail (7h à 16h et 16h à 00h en semaine et 7h à 15h et 15h à 23h la fin de semaine). Hors saison (mai à août), l'établissement est occupé par le camp de jour de la municipalité. Durant cette période estivale, l'entreprise emploie un seul travailleur sur un quart de travail.

[redacted] et possède un programme de prévention. Un programme de santé spécifique à l'établissement a été réalisé en octobre 2019. Il y a un comité de santé et sécurité actif. Il y a [redacted] secouristes en milieu de travail formés.

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

Déroulement de l'intervention

Nous nous rendons à l'établissement, avec rendez-vous, où nous rencontrons MM. Séguin et Desrochers dans la salle ''Bar'' de l'aréna. Nous expliquons le but de notre intervention et nous recueillons les informations générales sur l'entreprise. Nous discutons ensuite de divers éléments en lien avec le programme de prévention et son application. Nous effectuons ensuite une visite des lieux. Nous complétons l'intervention par un récapitulatif auprès de MM. Séguin et Desrochers et nous leur communiquons nos attentes.

Description des observations et informations recueillies

1. En vous référant au *Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la PME*, êtes-vous en mesure de dire s'il y a un programme de prévention (ou un plan d'action)? Si oui, décrivez-le. Si non, passez au point 5.

☒ Oui ☐ Non

Le programme de prévention décrit les risques présents dans l'établissement et les mesures préventives associées. Les risques associés au secteur des travaux publics sont aussi présentés dans le programme de prévention.

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

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

☒ Oui ☐ Non

Le programme de prévention est disponible dans le pigeonnier, situé au bureau des employés.

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

☒ Oui ☐ Non

L'ensemble des risques sont identifiés tels que l'utilisation d'échelle ou escabeau, manutention de charges, chute de plain-pied, aiguisage de patins, utilisation de la surfaceuse, etc. Toutefois, les risques suivants ne sont pas abordés au programme : violence-harcèlement-incivilité avec clientèle ainsi que la manutention des baies vitrées (coupures et troubles musculosquelettiques). Nous recommandons fortement à l'employeur d'ajouter ces risques ainsi que les mesures préventives associées à leur programme de prévention.

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

Lors de la visite, il est possible d'observer différents équipements dont leurs pièces en mouvement sont protégées à l'aide de protecteurs fixes, ex. poulies et courroies des compresseurs et carter de meule sur la machine à aiguiser les patins.

Les lieux sont bien rangés, les planchers et les voies de circulation sont dégagés.

Différentes mesures de prévention en lien avec les gaz d'échappement (CO et NO_2) sont mises en place à l'établissement. Au total, 4 détecteurs fixes de CO et NO_2 sont installés dans les estrades. De plus, un détecteur portatif (CO et NO_2) est à la disposition des travailleurs. La ventilation mécanique à l'aréna est toujours en fonction. De plus, la ventilation dans la section garage est reliée avec l'interrupteur de la lumière de sorte que la ventilation fonctionne au garage dès que la lumière est allumée.

À la salle intermédiaire (ammoniac), il est possible de constater qu'une douche oculaire est installée. De plus, dans cette salle, un appareil de protection respiratoire ainsi que des cartouches neuves (non expirées) contre les gaz multiples et les vapeurs organiques, dont l'ammoniac (3M^{MC} 6006), sont à la disposition des travailleurs advenant une urgence.

D'autres équipements de protection individuelle sont fournis aux travailleurs : lunettes de sécurités, gants (nitrile, anti-coupure, etc.), bottes de sécurité, vêtements de travail, visières, etc.

[redacted]

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

☒ Oui ☐ Non

Les nouveaux travailleurs sont formés par compagnonnage. Cette période dure environ 2 semaines. Il n'y a pas de programme d'accueil formel. En fonction de leurs tâches, les travailleurs reçoivent les formations nécessaires, ex. conduite de la surfaceuse, aiguisage de patins. M. Desrochers, étant apprenti mécanicien de machineries fixes, suit différentes formations comme le démarrage et l'entretien des compresseurs du système de réfrigération. M. Desrochers a déjà suivi la formation SIMDUT 2015 dans le cadre de son ancien emploi. Un deuxième travailleur aurait aussi suivi cette formation (pompier). Selon les échanges entre MM. Séguin et Desrochers, le troisième travailleur n'aurait pas suivi cette formation.

L'employeur doit s'assurer que tous les travailleurs exposés aux produits dangereux, ou susceptibles de l'être, aient reçu la formation et l'information requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. À cet effet, **la dérogation 1 est émise.**

À chaque réunion du comité en santé et sécurité, une à deux capsules vidéo, offrant de courtes formations (rafraîchissement), ex. travailler au froid, sont visionnées par les membres [redacted] M. Séguin mentionne que les travailleurs ont eux aussi accès aux capsules vidéo [redacted] M. Desrochers mentionne avoir visionné toutes les capsules disponibles, dont celle sur le cadenassage.

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

☒ Oui ☐ Non

Il y a un comité en santé et sécurité qui se réunit au moins quatre fois par année. Il est composé de quatre représentants des travailleurs (un par secteur : aréna, travaux publics, municipaux et eau potable) et de trois représentants de l'employeur (Directeurs). M. Séguin est le président du comité tandis que M. Desrochers est le représentant pour le secteur aréna au sein du comité.

Autres informations recueillies

Gaz d'échappement

Différents équipements à l'établissement tels que la surfaceuse au propane, le coupe bordure à essence ainsi que les unités de chauffage aérotherme au propane, installées au niveau des estrades, produisent des gaz d'échappement (CO et NO_2).

M. Séguin mentionne que la surfaceuse est inspectée par une firme externe deux fois par an, soit en début de saison (septembre) et juste avant le tournoi de hockey régional (début février). Lors de ces inspections, le test des quatre gaz est effectué. M. Desrochers mentionne qu'au moment de démarrer la surfaceuse, les travailleurs doivent la laisser fonctionner au garage tant que le moteur de la surfaceuse n'ait pas atteint la température permettant une combustion optimale du propane (émission de gaz échappement réduite). Durant ce temps, la ventilation mécanique interreliée avec la lumière du garage est en fonction. Un indicateur lumineux sur la surfaceuse permet de savoir lorsque la température optimale du moteur est atteinte.

Comme mentionné plus haut, quatre détecteurs fixes de CO et NO_2 sont installés dans les estrades tandis qu'un détecteur portatif (CO et NO_2) est à la disposition des travailleurs. Une firme externe effectue la calibration de ces détecteurs deux fois par année. MM. Séguin et Desrochers nous expliquent les différents niveaux d'alarme et les mesures à appliquer. Toutefois, aucune procédure écrite décrivant les niveaux d'alarme ainsi que les mesures à suivre lors du déclenchement de celle-ci n'est disponible. À cet effet, **la dérogation 2 est émise.**

Nous demandons aussi à l'employeur d'afficher cette procédure à la vue des travailleurs.

Système de réfrigération de la glace (ammoniac)

La glace de la patinoire est réfrigérée par un système de réfrigération à l'ammoniac. Ce système implique différents compresseurs qui sont regroupés et isolés dans une salle distincte, soit la salle des compresseurs. Afin d'accéder à la salle des compresseurs, on doit passer par une salle intermédiaire où différents dispositifs de sécurité sont présents (douche oculaire, appareil de protection respiratoire et bouton d'arrêt d'urgence).

M. Desrochers mentionne qu'une inspection est effectuée quotidiennement et que celle-ci est compilée dans un registre. Lors de cette inspection, les niveaux d'ammoniac ainsi que la pression du gaz dans le système, indiqués sur les cadrans situés dans la salle des compresseurs, sont vérifiés. La majorité des réparations et l'entretien du système de réfrigération sont effectués par une firme externe.

Il est possible d'observer des boutons d'arrêt d'urgence (un dans la salle intermédiaire et un à l'intérieur de la salle des compresseurs) qui permettent d'arrêter le système de réfrigération en cas de problème.

Un détecteur d'ammoniac est installé dans la salle des compresseurs de sorte que s'il y a une fuite de gaz, une alarme (visuelle et sonore) est déclenchée. M. Séguin affirme que le détecteur d'ammoniac est calibré par une firme externe 2 fois par année. Comme pour les détecteurs de CO et NO_2, aucune procédure écrite décrivant les niveaux d'alarme ainsi que les mesures à suivre lors du déclenchement de celle-ci n'est disponible. À cet effet, **la dérogation 3 est émise**. Nous demandons aussi à l'employeur d'afficher cette procédure à la vue des travailleurs.

La salle des compresseurs est ventilée mécaniquement (sortie d'air et admission d'air frais). Plusieurs compresseurs fonctionnent en même temps. La salle des compresseurs est donc bruyante. Nous recommandons fortement à l'employeur de fournir une protection auditive ainsi que de s'assurer que les travailleurs portent celle-ci avant d'entrer dans la salle des compresseurs.

À droite de la porte menant sur la salle intermédiaire, un compresseur de marque Brook Hansen est présent et en fonction. Un protecteur fixe en métal, qui recouvre l'organe de transmission, est incomplet de sorte qu'une portion de l'organe de transmission en rotation du compresseur est accessible. Il y a danger d'enroulement autour de l'organe de transmission. À cet effet, **la dérogation 4 est émise**.

Travaux en hauteur

À l'aréna, plusieurs échelles de classe 1 sont disponibles et en bon état. Toutefois, une échelle, située dans la salle d'entreposage, ne possède aucune identification permettant de connaitre sa classification. De plus, un escabeau de 2 marches de classe 3 dans la salle intermédiaire est présent. Nous demandons à l'employeur de retirer cette échelle et cet escabeau du milieu de travail. À cet effet, **les dérogations 5 et 6 sont émises**.

MM. Séguin et Desrochers mentionnent que les bannières suspendues sont installées à l'aide d'une nacelle avant le début de la saison. Les lumières au-dessus de la patinoire sont remplacées par un électricien d'une firme externe.

Deux déshumidificateurs sont installés en hauteur au niveau des poutres de bois, situées au-dessus de la patinoire. Une plateforme de bois est installée entre 2 poutres du plafond afin d'accéder à chacun des déshumidificateurs. M. Séguin affirme que ces plateformes ne sont plus utilisées et qu'elles seront démantelées au courant des prochaines semaines. Une nacelle est utilisée afin d'accéder aux déshumidificateurs. Bien qu'elles ne soient plus utilisées, elles sont accessibles. Ces plateformes d'accès exposent les travailleurs à un risque de chute en hauteur. À cet effet, **les dérogations 7 et 8 sont émises.**

Aiguisage de patins

M. Séguin mentionne que la machine à aiguiser les patins (DupliSkate 500) est une location. Celle-ci possède un système d'aspiration à la source dont les filtres sont nettoyés aux deux semaines. Des déflecteurs permettent d'optimiser l'aspiration ainsi que de limiter la projection d'étincelles. M. Desrochers mentionne qu'il porte des lunettes de protection lorsqu'il effectue l'aiguisage de patins. En ce sens, nous conseillons à l'employeur d'apposer une affiche près de la machine afin de rappeler aux travailleurs l'obligation du port de protection oculaire.

Produits dangereux

Dans la salle où les produits d'entretien sont entreposés, un cartable contenant les fiches de données de sécurité (FDS) des produits est disponible. M. Séguin est responsable de mettre le cartable à jour advenant l'utilisation d'un nouveau produit ou lors d'une modification d'une FDS d'un produit. Lors de la visite, il est possible de constater qu'un déversement de savon a abimé le cartable de sorte que les FDS ne sont plus lisibles. **Le cartable devra être remplacé.**

La douche oculaire, installée dans la salle intermédiaire (ammoniac), est pourvue d'un thermomètre indiquant la température de l'eau qui l'alimente (environ 27 °C). M. Desrochers mentionne qu'il vérifie la température de l'eau et qu'il fait écouler l'eau de façon périodique.

Salle électrique

À la salle électrique, des matériaux gênent l'accès aux panneaux électriques, situés à droite de la salle, tels qu'une échelle portative, un chariot de manutention (diable) et des pelles. À cet effet, **la dérogation 9 est émise.**

Manutention de baies vitrées

Les baies de la patinoire sont en vitre. MM. Séguin et Desrochers mentionnent qu'il est peu fréquent de remplacer une baie vitrée. Toutefois, lorsque cela arrive, le remplacement de la baie s'effectue lors du quart de jour afin d'avoir l'aide de travailleurs du secteur des travaux publics. La manutention de la baie vitrée se fait manuellement (à bras). Nous demandons à l'employeur de prévoir une méthode de travail lors du remplacement de baies vitrées qui présente les étapes de la méthode, les équipements/appareils nécessaires, ainsi que les équipements de protection individuelle à porter (ex. gants anti-coupure, lunette de protection, manchon, etc.). À cet effet, **la dérogation 10 est émise.**

Afin d'appuyer l'employeur dans sa démarche, nous l'invitons à consulter les fiches santé et sécurité de l'AQAIRS (p.8) ainsi que le document *Remplacer une baie vitrée, c'est risqué?* de l'APSAM (voir section Mécanismes et références disponibles).

Enquête et analyse d'incident/accident

M. Séguin mentionne que les accidents et incidents sont discutés lors des rencontres au comité santé et sécurité. Toutefois, aucun formulaire d'enquête d'incident ou accident n'est disponible et utilisé lorsqu'un événement survient. Nous demandons à l'employeur d'utiliser un formulaire d'enquête lors d'incidents ou accidents afin d'en structurer leurs analyses. À cet effet, **la dérogation 11 est émise.**

Afin d'appuyer l'employeur dans sa démarche, nous l'invitons à consulter la section *Enquête et analyse des accidents* sur le site de l'APSAM (voir section Mécanismes et références disponibles).

Nous conseillons aussi à l'employeur d'inclure le formulaire au programme de prévention.

Loi modernisant le régime de santé et sécurité du travail et le régime intérimaire

Nous informons MM. Séguin et Desrochers de l'entrée en vigueur de la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (LMRSST) ainsi que du régime intérimaire. Depuis octobre 2021, de nouvelles dispositions sont entrées en vigueur sur la santé psychologique incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. Ces éléments devront être ajoutés au programme de prévention. Nous leur expliquons brièvement les implications du régime intérimaire pour leur établissement qui doit être mis en place depuis le 6 avril dernier. Afin d'appuyer l'employeur dans sa démarche, je l'invite à consulter les différentes publications de la CNESST à ce sujet (voir section Mécanismes et références disponibles).

Mécanismes et références disponibles

- Fiches santé et sécurité - Fiche d'intégration arénas (mai 2012) – AQAIRS : https://www.aqairs.ca/bibliotheque?doc=2
- Remplacer une baie vitrée, c'est risqué? – APSAM : https://www.apsam.com/sites/default/files/docs/clienteles/colsbleus/remplacer-baie-vitree.pdf
- Enquête et analyse des accidents – APSAM : https://www.apsam.com/theme/gestion/identification-des-risques/enquete-et-analyse-des-accidents

LMRSST et régime intérimaire

- Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (LMRSST) - les changements selon la date d'entrée en vigueur : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/lois-reglements/modernisation-sst
- Régime intérimaire des mécanismes de prévention et de participation : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/regime-interimaire/regime-interimaire-mecanismes-prevention
- Agente ou agent de liaison en santé et en sécurité : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/regime-interimaire/agent-liaison-sante-securite

Conclusion

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

À la suite des observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées 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 du délai de correction.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4346281	9 mai 2022	RAP1384162

RAPPORT D'INTERVENTION

Andréa Allaire, M. Sc.
Catherine Otis
Inspectrices
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
1650 rue King Ouest, bureau 204, Sherbrooke, QC, J1J 2C3
Tél : 819-821-5000, poste : [redacted] (Andréa) ou [redacted] (Catherine)
Fax : 819-780-2116
Courriels : andrea.allaire@cnesst.gouv.qc.ca
catherine.otis@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4346281	9 mai 2022	RAP1384162

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
Ville de Richmond	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 62.1 FORMATION SIMDUT - PRODUITS DANGEREUX Les travailleurs exposés aux produits dangereux, ou susceptibles de l'être, n'ont pas reçu la formation et l'information requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié.	2022-05-27	Non commencée
2	LSST / 51(5) PROCÉDURE DÉCLANCHEMENT ALARME - CO/NO2 Il n'y a pas de méthodes et de techniques visant à identifier, à éliminer et à contrôler le risque d'exposition au monoxyde de carbone (CO) et au dioxyde d'azote (NO2), puisqu'aucune procédure écrite n'est disponible advenant le déclenchement d'alarme.	2022-05-27	Non commencée
3	LSST / 51(5) PROCÉDURE DÉCLANCHEMENT ALARME - AMMONIAC Il n'y a pas de méthodes et de techniques visant à identifier, à éliminer et à contrôler le risque d'exposition à l'ammoniac, puisqu'aucune procédure écrite n'est disponible advenant le déclenchement d'alarme.	2022-05-27	Non commencée
4	RSST / 182 PROTECTEUR INCOMPLET - COMPRESSEUR Le compresseur Brook Hansen, situé dans la salle des compresseurs, n'est pas muni d'un protecteur complet ou d'un dispositif de protection isolant l'accès à la zone dangereuse formée par l'organe de transmission en rotation.	2022-05-27	Non commencée
5	RSST / 25 ÉCHELLE - SALLE D'ENTREPOSAGE L'échelle située dans la salle d'entreposage ne possède aucune identification afin de déterminer sa classification. Elle n'est pas conforme à la norme Échelles portatives CSA-Z11. Seuls les échelles et escabeaux de classe 1 (250 lb - 113 kg et plus) ou 2 (225 lb - 102 kg) doivent être utilisés sur les lieux de travail.	2022-04-29	Non commencée

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

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4346281	9 mai 2022	RAP1384162

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

Ville de Richmond

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
6	RSST / 25 ESCABEAU 2 MARCHES - SALLE INTERMÉDIAIRE L'escabeau de classe 3 (200 lb - 91kg) située dans la salle intermédiaire, n'est pas conforme à la norme Échelles portatives CSA-Z11. Seuls les échelles et escabeaux de classe 1 (250 lb - 113 kg et plus) ou 2 (225 lb - 102 kg) doivent être utilisés sur les lieux de travail.	2022-04-29	Non commencée
7	RSST / 33.1 PLATEFORME D'ACCÈS - DÉSHUMIDIFICATEUR L'employeur ne s'assure pas que le travailleur, exposé à une chute en hauteur en utilisant la plateforme d'accès à l'humidificateur situé à gauche du tableau de pointage, soit protégé contre les chutes.	2022-05-03	Non commencée
8	RSST / 33.1 PLATEFORME D'ACCÈS - DÉSHUMIDIFICATEUR L'employeur ne s'assure pas que le travailleur, exposé à une chute en hauteur en utilisant la plateforme d'accès à l'humidificateur situé à gauche de l'entrée de la patinoire, soit protégé contre les chutes.	2022-05-03	Non commencée
9	LSST / 51(1) ACCÈS PANNEAUX ÉLECTRIQUES L'établissement sur lequel l'employeur a autorité n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs en ce que l'accès au panneau électrique situé au bas de l'escalier n'est pas dégagé sur une distance de 1 000 mm (1 m), ce qui contrevient à l'article 2-308 du Code canadien de l'électricité et représente un danger d'incendie.	2022-05-06	Non commencée
10	LSST / 51(5) FORMULAIRE ENQUÊTE INCIDENT/ACCIDENT 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 puisqu'il n'y a pas de formulaire d'enquête d'incident ou accident de disponible et utilisé.	2022-05-27	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)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
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 avril 2022 à 13:30	**DPI4347344**	**5 mai 2022**	**RAP1384293**

Destinataire

Numéro d'employeur :

Centre services scolaire Pointe-de-l'Île

550, 53e Avenue
Pointe-aux-Trembles (Québec) H1A 2T7

Représentant de l'employeur

Lieu de travail

Numéro :

Le Tournesol

15150, rue Sherbrooke Est
Pointe-aux-Trembles (Québec) H1A 3P9

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Stéphanie Potelle	71849
Aussi présents :	Julie Caissy	13449

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 suite au signalement sur le risque d'agression pour le personnel de soutien scolaire à l'école Le Tournesol.

Personnes rencontrées

- Mme Marie-Claude Drolet, directrice de l'école Le Tournesol;
- Mme A syndicat du soutien en éducation de la Pointe-de-l'Île (SSÉPÎ) (CSQ);

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4347344	5 mai 2022	RAP1384293

RAPPORT D'INTERVENTION

- M. B syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) locale 222 (concierge et ouvrier);
- Mme Jessica Deschênes, directrice adjointe aux ressources humaines (bureau de santé);
- Mme Line Jalbert, directrice de réseau et responsable des écoles spécialisées;
- M. C syndicat des professionnelles et professionnels du milieu de l'éducation de Montréal (SPPMEM) (CSQ);
- Mme D syndicat de l'enseignement de la Pointe-de-l'Île (SEPÎ);
- Mme E syndicat de l'enseignement de la Pointe-de-l'Île (SEPÎ).

Présentation du lieu de travail

L'école Le Tournesol, située au 15 150, rue Sherbrooke Est, à Pointe-aux-Trembles, est sur le territoire du Centre de services scolaire de la Pointe-de-l 'Île et fait partie du secteur 028 - Enseignement et services annexes. Elle est spécialisée pour les élèves présentant une déficience intellectuelle moyenne à sévère (ci-après DIM) avec ou sans trouble du spectre de l'autisme (ci-après TSA) du primaire et du secondaire. L'âge de la clientèle est de 5 à 21 ans.

Déroulement de l'intervention

Lors de l'intervention, je suis accompagnée de Mme Julie Caissy, inspectrice à la CNESST.

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'école, la clientèle, les problématiques d'agressions ainsi que les mesures préventives mises en place par l'employeur. J'effectue ensuite une visite des lieux je discute avec certains travailleurs sur place et des photos sont prises. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Lors de l'intervention, je constate et recueille les informations suivantes :

Contexte de la demande

Le signalement [redacted] reçu à la CNESST concerne le risque d'agression par la clientèle du personnel de soutien scolaire. Les problèmes concernent des locaux inadéquats, du personnel non formé, des protocoles manquants et une communication insuffisante. La situation a déjà été discutée au sein des comités paritaires. Le syndicat des enseignants et le syndicat des professionnels ont les mêmes constats.

Informations sur le milieu scolaire

L'école Le Tournesol est en processus d'agrandissement et une annexe de 24 classes est actuellement en construction. Les travaux seront terminés en principe d'ici l'année scolaire 2022-2023, selon Mme Drolet. Lors de la fin de ceux-ci, il est question que l'école emménage dans l'agrandissement afin de procéder à des travaux dans l'école existante. Il y aura ensuite harmonisation entre les deux parties.

Les élèves de l'école Le Tournesol sont placés dans cette école après avoir passé au comité de sélection du conseil pédagogique. La caractéristique commune de la clientèle est qu'elle ne peut suivre le programme de l'école publique québécoise et que les jeunes possèdent un déficit intellectuel avec ou sans TSA.

On retrouve environ 80 travailleurs, dont 40 membres du personnel de soutien scolaire, soit des :

- Éducatrices ou éducateurs en service de garde;
- Préposées ou préposés aux élèves handicapés (ci-après PEH);
- Secrétaires d'école;
- Surveillantes ou surveillants d'élèves (au dîner);
- Surveillantes ou surveillants d'élèves;
- Surveillantes-sauveteuses ou surveillants-sauveteurs;
- Techniciennes ou techniciens en éducation spécialisée (ci-après TES);
- Techniciennes ou techniciens en service de garde.

Il y a environ 130 élèves qui fréquentes l'école Le Tournesol pour l'année scolaire 2021-2022. Voici la répartition des élèves par classe à l'école Le Tournesol :

- Préscolaire 5 ans: [redacted] élèves;
- Primaire: [redacted] élèves classes TSA et 12 élèves classes DIM;
- Secondaire: [redacted] élèves classes TSA et 14 élèves classes DIM.

Tous les ratios personnels/élèves sont inclus dans les conventions collectives et sont respectés par l'employeur selon les personnes présentes

Mme Drolet me dit qu'il n'y a pas de stagiaire cette année.

On compte deux étages à l'école. Au premier étage, il y a des classes de niveau primaire et secondaire, quatre locaux d'apaisement, le gymnase, la piscine, les bureaux administratifs, la salle d'ergothérapie, la cafétéria, la buanderie, la classe d'art, de musique, le bureau des surveillants d'élèves et le service de garde. Le deuxième étage est composé de quatre classes de niveau secondaire, un espace d'hygiène pour les élèves, un espace d'hygiène pour le personnel, un local d'apaisement nouvellement aménagé ainsi que des bureaux pour le personnel professionnel.

Partenaires externes

- Le **Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme** (ci-après CRDITSA) est un service indépendant qui relève de la santé. Les parents doivent faire une demande. Ce centre peut offrir les services suivants :

    - <u>Services aux enfants et à leur famille</u>
      Services spécialisés en :
      1. déficience intellectuelle (stimulation précoce, préparation à la maternelle, soutien à domicile et à l'école);
      2. autisme (intervention comportementale intensive, préparation à la maternelle, soutien à domicile et à l'école, groupes d'habiletés sociales, etc.);
      3. soutien résidentiel, dont un service de répit.

- Services aux adultes et à leur famille :
  1. Ressources intermédiaires et ressources de type familial;
  2. Ressources spécialisées en troubles graves du comportement et en déficiences multiples;
  3. Intégration communautaire, intégration en milieu de travail ainsi que soutien.

- Le **Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement** (ci-après SQETGC) fournit des services au CIUSSS (et non pas directement aux commissions scolaires ou aux écoles). Des travailleurs sociaux sont rencontrés pour faire un plan d'intervention ou sont sollicités lors de problématiques particulières et qu'il n'y a pas d'éducateur du CRDITSA impliqué.

Mesures mises en place

Tous les élèves de l'école disposent obligatoirement d'un **Plan d'intervention** (ci-après PI) obligatoire selon les exigences du ministère de l'Éducation et de l'enseignement supérieur (ci-après MEES).

Un Protocole-élève élaboré par l'école est également annexé au PI des élèves qui en ont besoin, par exemple les élèves qui ont des comportements agressifs à répétition. Le plan comporte des recommandations et des mesures adaptatives, ainsi qu'une gradation de 1 à 4.

Enfin, un **Plan d'action multi-modal** (ci-après PAM) est élaboré conjointement avec le CRDITSA pour les élèves qui disposent des services de ces ressources. Il se veut une grille d'observation active (graduation de 1 à 4) sur les comportements des élèves. Le PAM est mis à jour périodiquement, à une fréquence allant de chaque semaine pour les cas les plus lourds à 2-3 fois par année pour les cas plus légers.

Pour le volet médical, les élèves sont suivis par leur médecin traitant. Il arrive que certains intervenants de l'école accompagnent les élèves lors de leur visite médicale, à la demande des parents. La médication est gérée dans les classes et si un nouveau médicament est donné à un élève.

Portrait de la problématique

Depuis le début de l'année scolaire 2021-2022, il y a une augmentation du nombre d'actes de violence physique de la part d'élèves envers le personnel enseignant qui a été rapportée par membres du personnel de soutien scolaire.

Cette augmentation est expliquée, entre autres, par le contexte pandémique ainsi que les problématiques existantes telles que :

- Le service à domicile coupé en raison de la pandémie. Les parents sont laissés à eux-mêmes;
- Un mouvement de personnel important;
- Des élèves isolés sans sortir pendant une longue période (confinement COVID-19). Le retour à l'école est trop stimulant, ce qui cause plus de désorganisation;
- Les élèves ont des maux physiques et ne sont pas capables de les nommer;
- L'annexe en construction apporte de l'agitation chez les élèves.

De plus, l'augmentation de l'agressivité des élèves est remarquée par une conséquence de la situation familiale pour plusieurs, le changement de la médication, des parents démunis, le manque de structure et de services à domicile.

Bien que le présent dossier s'adresse aux membres du personnel de soutien scolaire, l'ensemble du personnel de l'école Le Tournesol est affecté par les problématiques liées à la santé et la sécurité du personnel.

➢ Portrait lésionnel :

Selon les informations recueillies, les principaux risques auxquels le personnel de l'école est exposé en termes d'agression sont majoritairement des morsures, des égratignures au corps et au visage, se faire tirer ou arracher les cheveux, se faire pousser, arracher le masque, cracher au visage, pincer, agripper, recevoir des coups de tête, des coups de pied ou des projectiles lancés par des élèves, se faire pourchasser par un élève, etc.

Le nombre de formulaires de registre d'accident reçus par le SEPÎ est passé de 16 pour l'année scolaire 2019-2020 à 40 pour 2020-2021. Puis, en date du 7 avril 2022, il y a eu 46 formulaires reçus pour l'année scolaire 2021-2022, tout membre du personnel confondu.
Les membres du personnel rapportent que les événements à caractère violent ne sont pas tous communiqués dans un formulaire « registre d'accident », par manque de temps ou d'énergie. Il y a donc une sous-déclaration des événements accidentels en lien avec le risque d'agression. La direction n'a donc pas un portrait clair des événements accidentels avec et sans perte de temps en lien avec les agressions, ce qui l'empêche de bien connaître les causes des événements accidentels et de mettre des mesures correctrices en place pour éviter qu'ils ne se reproduisent.
Je demande à Mme Drolet d'élaborer un registre d'accident pour les événements d'agressions incluant les lésions avec perte de temps et sans perte de temps. Une dérogation est émise.
De façon plus précise, une TES a reçu une vis [redacted] lancé par un élève et [redacted]
De plus, une autre TES a été frappée à la tête [redacted] suite à l'agression. Selon les parties, l'événement était isolé et non prévisible.
Actuellement, il y a [redacted] élèves retirés de l'école parce qu'ils adoptent un comportement trop agressif.

➢ <u>Mesures préventives mises en place :</u>

Il y a différentes mesures préventives mises en place par l'employeur pour contrôler le risque d'agression :

- Une grille d'observation de chaque élève est remplie par les enseignants afin de faire un protocole élève;
- Il y a un suivi des protocoles des élèves qui est fait cas par cas. Ils sont révisés une fois par an ou au besoin plus fréquemment;
- Il y a des stations de décharge motrice mises en place dans les classes (step master, tapis roulant, etc.);
- [redacted] surveillants à temps plein sont disponibles en soutien pour prévenir une crise ou lors d'une désorganisation d'un élève (ajout récent d'un surveillant supplémentaire);

- Un élève peut être sortie de la classe ou déplacé dans un local d'apaisement en cas d'agression;
- Il y a un à deux éducateurs en plus des enseignants dans les classes;
- Certains TES accompagnent un élève seulement (dépendamment de l'élève);
- Il y a eu l'ajout de 10 TES pour l'année scolaire 2021-2022;
- Un comité sécurité bien-être a été mis sur pied à la fin janvier 2022. L'ensemble de l'école y est représenté (enseignants, TES, PEH, professionnels et la direction). Les membres travaillent ensemble pour mettre sur papier les démarches pour contrer le risque d'agression. D'ailleurs, un projet sur la comptabilisation des événements dans les salles d'apaisement est en cours pour avoir un portrait des événements. **Je demande à l'employeur de me remettre une copie du résumé de ces rencontres.**

➢ Mesures de suivi des agressions mises en place

Lorsqu'un membre du personnel est témoin d'une désorganisation majeure, il est retiré et un suivi psychologique est effectué par un des membres (selon le choix du travailleur) du comité mis en place composée de psychologues, de la directrice, la directrice adjointe et de PEH. Des psychologues scolaires ont rencontré les membres siégeant sur le comité pour leur expliquer les comportements à adopter dans ces situations. Cette procédure de traitement a d'ailleurs été recommuniquée à l'ensemble du personnel lors de la création du comité mieux-être en début d'année 2022. De plus, le programme d'aide aux employés (PAE) est toujours référé au travailleur. Il peut utiliser ce programme s'il en ressent le besoin.

Mme Drolet m'explique que les microagressions sont seulement déclarées si elles sont répétées par un même élève. Une investigation avec la famille et avec les partenaires externes est faite avec une évaluation médicale.

Des enquêtes d'accident sont réalisées lors d'agressions physiques. Un retour sur les événements est fait et des recommandations en sont tirées. Au besoin et selon la situation avec l'élève en cause, les mesures suivantes peuvent être prises :

- Demande de service fait aux professionnels;
- Questionnent à l'équipe classe sur le comportement de l'élève;
- Rencontres entre les membres du personnel et l'élève faites à la semaine ou au besoin pour corriger la situation avec élève;
- Ajustement de médication;
    - Selon les cas, les parents font des essais de médication avec leur enfant sans informer l'école. Parfois, les membres du personnel sont invités à l'essai clinique et sont au courant du dossier et sont impliqués dans le processus.
- Dans certains cas graves, l'élève est retourné à la maison selon la disponibilité des parents;
- Les élèves trop agressifs peuvent être admis à l'école à mi-temps. De l'enseignement à domicile est offert pour cet élève (personnel contractuel ou enseignant de l'école Le Tournesol) avec un TES sur place ayant un protocole en place. Les parents sont alors présents et des mesures préventives sont mises en place.

➢ Formation des travailleurs

La formation «Intervention thérapeutique lors de conduite agressive» (ci-après ITCA) a été donnée à 3 cohortes de enseignants et TES en début d'année scolaire 2021-2022, au mois d'août. Il y a formateurs formés à l'interne. La formation est d'une durée de 2 jours.

Je demande à Mme Drolet de me transmettre le nombre de travailleurs formés ITCA pour l'école Le Tournesol.

Selon le site internet de l'entreprise,

- « *le programme ITCA* ***permet à l'intervenant de****:*
    - *maintenir une attitude professionnelle lors de l'intervention;*
    - *développer et/ou parfaire un certain nombre d'outils, tant théoriques que pratiques;*
    - *saisir le sens général des conduites agressives ainsi que les procédures à mettre de l'avant lors de leur apparition;*
    - *développer un sentiment de confiance et de maîtrise personnelle;*
    - *développer une sécurité sur les plans physique et psychologique;*
    - *demeurer sensible au stress professionnel et aux moyens disponibles afin de 'le réduire, voire le contrôler.*

- *Le programme ITCA a également un **impact sur le milieu de travail,** il permet:*
  - *de devenir proactif face au traitement des conduites agressives;*
  - *d'établir une communication efficace entre les différents intervenants (utilisation du même langage) ;*
  - *d'assurer la sécurité et la protection du personnel et du client;*
  - *de réduire les accidents en développant un environnement sécurisant;*
  - *d'être conforme à la philosophie et au code d'éthique de l'établissement;*
  - *d'organiser le milieu, tant au niveau dynamique qu'au niveau statique*»

Mme Jalbert m'explique qu'un plan de contingence élaboré par la Santé publique et le Centre de service scolaire Pointe-de-l'Île est en cours pour éviter le bris de service en raison des nombreuses absences liées à la COVID-19. Pour l'instant, il est donc impossible de libérer le reste du personnel pour suivre la formation. Le plan de contingence est révisé toutes les deux semaines.

Par contre, les intervenants qui viennent faire du remplacement durant l'année ne reçoivent pas la formation ITCA. Les remplaçants peuvent refuser de venir travailler à l'école Le Tournesol s'ils ne se sentent pas assez formés. Mme Drolet me dit que les remplaçants 4 semaines et plus recevront la formation ITCA.

Afin de pallier au fait que des remplaçants non formés soient assignés à l'école sur des bases ponctuelles, différentes mesures sont mises en place :

- Il y a une équipe d'enseignant et TES dans toutes les classes et, lors d'une absence, il y a toujours un membre du personnel (enseignant ou TES) qui connait les élèves dans la classe;
- Les enseignants ont tous des cartables contenant les informations sur le fonctionnement de la classe et des élèves. Parfois, il est plus difficile de communiquer l'information par écrit, car il n'y a pas assez de temps avant l'arrivée des élèves. Les instructions sont donc données oralement et rapidement avant le début des classes.

Afin de s'assurer que tous les intervenants qui œuvrent auprès de la clientèle aient reçu une formation appropriée leur permettant de mieux réagir au risque d'agression de la clientèle, je demande à Mme Drolet de me transmettre un plan de formation de l'ensemble du personnel. Une dérogation est émise.

- Équipe d'intervention « Code 1 » ou «Code blanc»

Mme Drolet me dit qu'il y a une procédure d'intervention d'urgence mise en place. Je constate lors de la visite des classes que la procédure de type «Code blanc» est écrite près de l'interphone : «Code blanc = dès que nous sommes libres».
Mme Drolet m'explique que cela signifie que lorsque le «Code blanc» est réclamé à l'interphone, tout membre du personnel libre à ce moment doit aider l'enseignant ou la TES. Il n'y a pas d'équipe déterminée pour appliquer le «Code blanc».
Lors d'altercations majeures, un surveillant ainsi que le personnel disponible (enseignant et TES) interviennent. La direction se libère également pour prêter main-forte.

Lorsqu'un surveillant n'est pas disponible, l'enseignant demande de l'aide à ses collègues en sortant dans le couloir. Mme Drolet me dit qu'autrefois, un sifflet était utilisé pour avertir les collègues et demander de l'aide. Il n'est plus utilisé en raison de la réaction des élèves au bruit du sifflet.

Une procédure est donc organisée sur le coup. Un changement des élèves de classe est possible en attendant que la crise soit contrôlée.

Afin de s'assurer que tous les membres du personnel comprennent bien leur rôle en cas de « Code blanc » et pour éviter l'aggravation d'une agression en cas de manque d'aide du personnel environnant, je demande à Mme Drolet d'élaborer une procédure de type «Code blanc» précise lors d'agressions et d'en informer tous les membres du personnel. Des dérogations sont émises.

➢ Procédure de communication

Un interphone est disponible dans chaque classe et permet de communiquer avec le secrétariat ou la directrice. La secrétaire ou la directrice envoie ensuite un surveillant dans la classe lorsque requis par l'enseignant ou le TES. Le bureau des surveillants est situé au 1er étage, mais Mme Drolet nous informe que les surveillants sont rarement à leur bureau et se promène dans les couloirs ou les classes.

Au 2e étage, un walkie-talkie est disponible pour communiquer directement avec les surveillants en cas d'urgence (agressions plus graves). Au moment de la visite, le walkie-talkie n'est pas sur le bureau. Une travailleuse nous explique qu'elle s'occupe de le placer sur le chargeur en fin de journée et qu'elle n'a pas pensé le remettre sur le bureau ce jour-là. Elle le fait en notre présence.

Une fiche d'information «*M'a tout dit*» a été envoyée par courriel aux membres du personnel pour les informer de la procédure à appliquer en cas d'agression. Cependant, ce n'est pas tous les membres du personnel qui lisent les courriels et les remplaçants ne sont pas au courant de la procédure.

Je demande à Mme Drolet de m'envoyer une copie du courriel d'information sur la procédure de communication à appliquer en cas d'agression.

Le 26 avril 2022, j'envoie à Mme Drolet par courriel de l'information provenant de l'ASSTSAS notamment sur la procédure «Code blanc», les systèmes de communication en cas d'agression, la formation sur les risques d'agression et la prise en charge locale en santé et sécurité du travail.

Aménagement des lieux

Des locaux d'apaisement sont aménagés dans l'école.

- Au rez-de-chaussée, il y a quatre locaux d'apaisement. Ils sont équipés de matelas sur le sol et les murs et d'un ballon d'exercice ou «Omnikin». Il n'y a pas de porte.
- À l'étage, un nouveau local d'apaisement a été aménagé. Quelques matelas sont disposés dans le local ainsi que des ballons d'exercice.
- Je constate que la porte est toujours en place et comporte une vitre au centre. Il y a un risque de blessure pour les membres de personnel. **Une dérogation est émise.**
- De plus, je constate qu'une prise de courant est accessible dans le local. Il y a un risque d'électrisation/électrocution. **Une dérogation est émise.**
- Puis, le contour de la fenêtre est fait de rebord de métal non fini. Cela constitue un risque de coupure. **Une dérogation est émise.**
- Mme Drolet nous informe que des matelas couvrant les murs et planchers seront bientôt installés dans le local.

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 les risques d'agression.

De façon générale, au niveau de la prévention des risques d'agression, il y a trois niveaux de prévention à prendre en considération :

Primaire : *Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'un acte violent puisse survenir.*

Il faut alors mettre en place des mesures qui touchent la **formation et l'information des travailleurs, l'aménagement des lieux de travail et l'organisation du travail.**

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

L'employeur doit donc mettre en place des **procédures d'intervention d'urgence** afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation. **Des moyens de communication d'urgence (ex : bouton panique, 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.**

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.

Un suivi des dérogations sera effectué **lundi le 30 mai 2022 à 13 :30.**

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

Stéphanie Potelle,
Inspectrice.
Service prévention-inspection, Montréal-Établissement 1
Direction de la prévention-inspection - Montréal-Établissements
CNESST

Tel :
Courriel : stephanie.potelle@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4347344	5 mai 2022	RAP1384293

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

Centre services scolaire Pointe-de-l'Île

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 des travailleurs puisqu'il n'y a pas de registre d'accident pour les événements d'agressions. Il y a un risque que la direction ne connaisse pas bien les causes des événements accidentels et de ne pas mettre des mesures correctrices en place pour éviter qu'ils ne se reproduisent.	2022-05-22	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité dans le cadre de leur formation.	2022-05-22	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 puisqu'il n'y a pas de procédure de type "Code blanc" précise lors d'agressions. Il y a un risque d'aggravation d'une agression en cas de manque d'aide du personnel environnant.	2022-05-22	Non commencée
4	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque la porte du local d'apaisement au 2e étage est toujours en place et comporte une vitre au centre. Il y a un danger de blessure/coupure pour les membres de personnel.	2022-05-22	Non commencée
5	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque qu'une prise de courant est accessible dans le local d'apaisement du 2e étage. Il y a un danger d'électrisation/électrocution.	2022-05-22	Non commencée

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4347344	5 mai 2022	RAP1384293

Dérogations

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

Employeur visé

Numéro

Centre services scolaire Pointe-de-l'Île

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
6	LSST / 51(1) L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs puisque le contour de la fenêtre est fait de rebord de métal non fini dans le local d'apaisement au 2e étage. Il y a un danger de coupure pour les membres de personnel.	2022-05-22	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-1
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 905-3999

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

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 avril 2022 à 13:15 Sans visite	DPI4347639	6 mai 2022	RAP1384589

Destinataire

Numéro d'employeur :

Société de Transport de Montréal

Bureau 8860
800, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H5A 1J6

Représentant de l'employeur
Monsieur Éric Vézina

Lieu de travail

Numéro :

STM - Expl. stations, Sûreté et Contrôle

2000, rue Berri
Montréal (Québec) H2L 4V7

Inspecteurs

		Numéro
Rédigé par :	Stéphanie Potelle	71849
Aussi présents :	Simon Boily	09350

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 suite au signalement sur le risque d'agression pour le personnel des stations de métro.

Personnes rencontrées

- M. Claude Chiquette, conseiller santé et sécurité du travail pour exploitation train, stations, entretien sanitaire et sûreté contrôle;
- M. A Syndicat CAOMSC - SCFP section locale 1983 (chauffeur, opérateur de métro et agent station);
- M. B CSS-CSN - EÉF/ESS/GMED (entretien sanitaire);

- M. Gabriel Carignan, chef de section/responsable section Est sûreté contrôle;
- M. David Chagnon, directeur intérimaire exploitation et entretien sanitaire;
- Mme Sylvie Morin, surintendante sûreté contrôle;
- M. Daniel Thibault, surintendant entretien sanitaire.

Déroulement de l'intervention

Lors de l'intervention, je suis accompagnée de M. Jean-Martin Cloutier, inspecteur et expert en santé psychologique et violence au travail du Service de la prévention-inspection du Saguenay-Lac-Saint-Jean ainsi que M. Simon Boily, chef d'équipe du Service de la Prévention-Inspection - Montréal Établissements - 1.

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut par TEAMS et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations sur la problématique d'agression dans le métro de Montréal ainsi que les mesures préventives mises en place par l'employeur. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies

Lors de l'intervention, je constate et recueille les informations suivantes :

Contexte de la demande

Des signalements ont été reçus par [redacted] à la CNESST concernant le risque d'agression par la clientèle des stations de métro. Ils demandent l'intervention de la CNESST sur la problématique d'agression physique et psychologique que subissent les travailleurs œuvrant dans le métro par les itinérants dans le réseau et les autres installations de la STM. Cette situation est devenue plus fréquente avec la pandémie.

Informations sur le milieu

Depuis le début de la pandémie, il y a une plus grande présence de personnes en situation de vulnérabilité dans le métro de Montréal. Il s'agit d'une population fragilisée, la majorité en situation d'itinérance aux prises avec des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, de dépendances et troubles divers. Cette fragilité s'exprime parfois par des comportements qui enfreignent la réglementation au niveau du métro, ce qui occasionne une baisse du sentiment de sécurité des clients et travailleurs de la STM. La présence de personnes avec des comportements dérangeants, parfois en crise, est aussi constatée et la sollicitation est de plus en plus présente. Des clients rapportent davantage des personnes qui sollicitent de manière intimidante ou agressive.

Dans le contexte de la pandémie actuelle, la situation se complexifie pour diverses raisons, soit :

- L'augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance ;
- La précarité d'accès aux logements sociaux ;
- La crise sanitaire ;
- L'application de la Loi sur la santé publique ;
- La diminution significative de l'achalandage dans le métro qui engendre une plus grande visibilité des personnes en situation d'itinérance ;
- La perturbation de l'offre de service des organismes communautaires œuvrant dans le domaine d'itinérance qui sont surchargés et manquent parfois de ressources.

En ce qui concerne les travailleurs à l'entretien sanitaire, il y a environ 215 travailleurs répartis entre les 68 stations du réseau.

Portrait de la problématique

➢ Portrait lésionnel :

Selon le tableau des agressions 2019-2022 des employés du métro, envoyé par courriel par M. Chiquette le 26 avril 2022, [redacted]. Le syndicat des employés d'entretien sanitaire rapporte que le nombre de signalements sans perte de temps est d'environ 5 à 6 événements par semaine. M. Chiquette confirme ce chiffre pendant la rencontre.

En 2021, [redacted] accidents de travail causés par des clients agressifs ont été indemnisés par la CNESST. Les [redacted] événements étaient des agressions verbales. Depuis le début de l'année 2022, il y a eu [redacted] accidents de travail indemnisés par la CNESST [redacted]

➢ Mesures préventives mises en place :

Les actions suivantes ont été mises en place par la direction Services aux stations pour diminuer les risques d'agression dans le métro :

- Le point des agressions dans le métro est discuté paritairement sur une base mensuelle au comité santé sécurité (ci-après CSS) local et central. Les rapports d'accident industriel (ci-après RAI) avec perte de temps et sans perte de temps concernant les agressions y sont discutés. Les incidents en lien avec les agressions sont consignés. Pour les agressions mineures, un suivi est fait par les gestionnaires auprès du travailleur. Pour les agressions avec perte de temps, une enquête est réalisée de façon paritaire.
  - Selon les parties syndicales, il y a une sous-déclaration des agressions psychologiques, puisque les travailleurs ne déclarent plus les «microagressions» de façon systématique.
  - Des mesures correctives ne sont pas identifiées après chaque enquête d'accident.
  - Des recommandations globales sont faites après la réception de plusieurs RAI.
- Un plan d'intervention (Plan hivernal) est en place en collaboration avec Sûreté contrôle STM (ci-après SCSTM) et le Service de police de la ville de Montréal (ci-après SPVM). M. Hugo Racine m'envoie une copie du plan d'action hivernal par courriel le 29 mars 2022.
  - Le SPVM a des équipes dédiées pour les situations difficiles en lien avec les itinérants.
- Il y a un plan printanier 2022 en cours d'élaboration. Ainsi, la clientèle se retrouvant dans le métro doit être présente dans le but d'un transport légitime. Il est prévu qu'il y aura moins de tolérance sur le «flânage» et les itinérants présents sont pris en charge (logement, aide psychologique, etc.).
  - Un partenariat avec la Société de développement social (ci-après SDS) est en place à l'année dans toutes les stations de métro. Il y a des équipes de patrouille du métro conjointe avec SPVM et la SDS.
  - Dans les stations avec population itinérante plus importante, il y a présence constante du SPVM en heure d'exploitation.
- Une concertation hebdomadaire est faite avec le SPVM pour discuter des stations de métro plus problématiques.

- Le 25 avril 2022, M. Chiquette m'envoie par courriel la liste des stations priorisées par la SCSTM. Ces stations sont déterminées selon un indicateur d'itinérance, le nombre d'appels pour les gens en difficultés et de façon qualitatif (discuté dans les CSS). Cette liste est sujette à modification à tout moment selon l'évaluation de SCSTM et de l'Exploitation des stations.
- Les préposés à l'entretien sanitaire ont [redacted] pour se réfugier lors d'une situation d'agression. Ils ont la consigne d'y aller s'ils se sentent en danger.

- Une procédure d'intervention lors d'agressions est en place.
  - [redacted]

- De 20 :00 à la fermeture de la station, tout le personnel peut demander, sur une base volontaire, de travailler à deux préposés si le travailleur juge qu'il y a des risques de par la clientèle présente. Cette information a été communiquée 6 avril 2022 par la M. Daniel Thibault Surintendant Entretien sanitaire à tous les préposés à l'entretien sanitaire.
- De plus, un accompagnement systématique pour les agents de stations à la fermeture du métro par des agents de SCSTM. Le 26 avril 2022, M. Chiquette m'envoie par courriel un document contenant la liste des stations où il y a de l'accompagnement à la fermeture des stations. Selon la station l'agent est accompagné d'un chef de terminus (CT), un inspecteur de SCSTM, un gérant de station (GS) ou un préposé d'entretien sanitaire. Pour les stations les plus problématiques, l'accompagnement est fait par un SCSTM. M. Chiquette m'informe que des changements à cette liste peuvent avoir lieu à tout moment selon la situation.

Voici un résumé des actions mises en place en supplément au plan d'action hivernal par la direction SCSTM pour diminuer les risques d'agression dans le métro :

- Visionnement des caméras par les agents de vigie à des endroits ciblés afin de détecter les incivilités et les comportements nuisant à l'ordre public.
  - Un projet de vigie en temps réel est en cours d'élaboration. Ainsi à l'approche de l'heure de fermeture du métro, un balayage visuel sera fait pour avertir les travailleurs d'une situation à risque en lien avec la clientèle. Un numéro de téléphone sera fourni au personnel d'entretien pour discuter en temps réel avec la SCSTM.

- Il y a un comité opérationnel qui se réunit régulièrement afin de discuter des enjeux et ajuster les cibles. Le comité est composé de membres de SCSTM, des gérants de station, des contremaîtres à l'entretien et le SPVM.
- Il y a des rencontres de coordination entre le Poste de quartier (ci-après PDQ) 48 et le SCSTM afin de discuter des enjeux dans l'Est du réseau (entre autres les stations Radisson et Langelier).
- Il y a des rencontres hebdomadaires entre la section métro du SPVM et le SCSTM afin de coordonner le déploiement du personnel de sécurité publique.
- Il y a un traitement des signalements dans un RAI des travailleurs par les enquêteurs et les constables sur le terrain.
- Un comité d'analyse est en place à la Ville de Montréal pour élaborer les moyens de cohabitation avec l'itinérance. D'ailleurs la STM est présente à la table des discussions.

Comme mentionné plus haut, la STM fait équipe avec des partenaires (par ex. : SPVM, organismes communautaires, etc.) pour réduire le risque le plus possible dans les circonstances et un plan d'action concret est en place pour la période jugée la plus sensible (période hivernale). L'employeur nous informe que ce moyen n'est pas spécifiquement mis en place pour la sécurité des travailleurs, mais pour la sécurité de l'ensemble des usagers du métro.

Voici un résumé des effectifs de la SCSTM déployés sur le réseau du métro de Montréal :

- Divisés en deux régions :
  - Région Centre-Ouest;
  - Région Est.

- Chaque région est composée de :
  - Trois équipes de jour;
  - Trois équipes de soir.

- SCSTM a quatre équipes réseau;
  - Deux équipes sur le quart de nuit;
  - Deux équipes de soutien opérationnel (plaintes-école et événement).

- Généralement, il y a;
  - Une trentaine de constables/inspecteurs qui patrouillent le réseau métro et bus, sur le quart de jour. (de ce nombre, [redacted] sont assignés sur la patrouille motorisée);
  - Une quarantaine de constables/inspecteurs qui patrouillent le réseau métro et bus, sur le quart de soir (de ce nombre [redacted] sont assignés sur la patrouille motorisée);
  - Une quinzaine de constables/inspecteurs qui patrouillent le réseau métro et bus, sur le quart de nuit. (tous assignés sur la patrouille motorisée, de nuit il n'y a pas de service).

- L'ensemble des constables a l'autorité d'intervenir au métro ainsi qu'au bus.
- Un constable/inspecteurs assigné sur la patrouille motorisée doit patrouiller les installations métro et rencontrer les travailleurs de la STM.

➢ Mesures de suivi des agressions mises en place

- Un suivi post agression est mis en place par l'employeur. Lors d'une agression, un appel au centre de la SCSTM est logé. Il y a un agent de station ou contremaître qui se déplace pour aider le travailleur et lui parler. Cette procédure est offerte aux agents de station et maintenant aux préposés à l'entretien sanitaire depuis novembre 2021. M. B [redacted] nous dit qu'il ne savait pas que ce service est offert pour ses membres. M. Chiquette s'engage à faire un rappel sur cette procédure auprès des travailleurs de l'entretien.
- Le 26 avril 2022, M. Chiquette m'envoie la procédure de prise en charge d'un accident de travail révisé le 23 juin 2021. Elle comprend les étapes à suivre lors d'un événement psychologique pour les travailleurs d'exploitation et d'entretien sanitaire.
- Il y a également un Programme d'aide aux employés (PAE) qui est offert aux travailleurs s'ils en ressentent le besoin.

➢ Formation des travailleurs

- Une formation paritaire a été développée en 2011-2012 par l'APSAM, «Au nom de ma santé-sécurité», pour aider les agents de station à gérer les situations d'agression en lien avec la clientèle. Cette formation est en révision depuis 2 mois pour mieux répondre aux problématiques actuelles (itinérance et toxicomanie). D'ailleurs, Mme C [redacted] de l'APSAM doit faire une présentation au CSS sur la nouvelle version de la formation.

La diffusion de cette formation est prévue pour 2023 pour les agents de station et travailleurs à l'entretien sanitaire. M. Chiquette m'envoie par courriel le 26 avril 2022 le compte rendu de réunion du Comité de santé-sécurité (Section locale 1983 - SCFP - Métro) dans lequel a été abordé la mise à jour de cette formation.

- Il n'y a aucune formation donnée depuis 2 ans, en raison de la pandémie et pour l'instant, il n'est pas prévu d'en donner en attendant la diffusion de la nouvelle formation.

- Un rappel sur les bonnes pratiques et bons comportements à adopter en contexte d'agression est fait par les surintendants. Un «Info-prévention santé+sécurité» a été envoyé par la Direction Exploitation des stations afin d'informer tous les travailleurs le 29 novembre 2021 du bon comportement à adopter avec des personnes à risque. L'«Info-prévention» a été distribué en main propre à tous les travailleurs. D'ailleurs, M. Chiquette m'envoie les notes de rencontre du comité local de l'entretien sanitaire du 18 novembre 2021 et 27 janvier 2022 dans lesquels est traité l'envoi de l'«info-prévention».

- Les cadres sont informés du comportement à adopter dans ces situations dans leur comité de gestion (COGE).

Analyse de la situation

En fonction des informations obtenues, je juge que les travailleurs à l'entretien sanitaire sont exposés à des risques d'agression physique et psychologique, dont certaines formes de violence et d'incivilités qui ont conduit au dépôt d'une plainte pour risques d'agressions dans le métro de Montréal.
Selon le tableau des agressions 2019-2022 des employés du métro fournis par l'employeur, il y a une augmentation marquée au niveau des agressions avec le personnel des stations de métro. D'ailleurs, les parties s'entendent sur le fait que la pandémie a fait augmenter la présence de personnes en situation de vulnérabilité dans le métro de Montréal, déserté par la clientèle régulière. Cette situation a eu pour effet d'augmenter le nombre d'agressions chez les travailleurs du réseau du métro.
En cette période de crise, divers risques doivent donc être clairement identifiés et pris en charge rapidement par l'employeur, soit les risques psychosociaux liés à la violence verbale et aux menaces, incluant les évènements traumatiques et les risques de sécurité en cas de violence physique.

De manière générale, il est impossible d'éliminer ces risques. L'employeur doit donc identifier des moyens de prévention qui les contrôleront. On cherche à réduire l'**exposition**, puis à réduire la **gravité** des agressions.

Bien que l'employeur mette différentes mesures en place pour identifier et corriger le risque d'agression, elles ne sont pas suffisantes pour contrer ce risque en contexte de crise actuelle. Tout d'abord, le délai de la diffusion de la formation prévue en 2023 ne permet pas à l'employeur de réagir rapidement à la situation actuelle. M. Chiquette m'envoie le 25 avril 2022 par courriel l'information suivante :

- Dans les prochaines semaines, paritairement avec les syndicats, une séance d'information sur les comportements à adopter lors d'agression sera mise en place en collaboration avec les experts SCSTM et diffusée aux travailleurs. L'employeur considère cependant que le nombre de travailleurs touchés par cette action prendra quelques mois avant d'être complété.

Puis, en ce qui concerne le travail à deux offert sur une base volontaire à la fermeture des stations pour tout le personnel, j'informe l'employeur qu'il n'est pas du ressort du travailler de choisir d'employer ou non cette mesure de prévention. En effet, l'employeur doit s'assurer d'offrir un environnement de travail sécuritaire aux travailleurs et mettre en place les moyens de préventions servant à corriger un risque identifié, soit le risque d'agression.

De plus, les directives en cas d'agression ne sont pas identifiées et communiquées clairement à tous les travailleurs. Il y a donc un risque d'aggravation d'une situation agression pour le personnel du métro.

Un rappel sur les événements à rapporter pourrait aider l'employeur à avoir un portrait plus clair de la situation de crise et obtenir un portrait global de la situation. Je rappelle à l'employeur que comme pour tout autre risque, des mesures d'atténuation des conséquences, soit des mesures temporaires, doivent être identifiées et mises en application rapidement, et ce, pour la durée des démarches d'enquête et d'analyse de l'incident, mais plus globalement pour l'identification des risques d'agression.

Ainsi, concernant la sous-déclaration des événements accidentels, notamment les « microagressions », l'employeur n'a pas un portrait clair des événements accidentels en lien avec les agressions. Cela l'empêche donc de bien connaître les causes des événements accidentels et de mettre des mesures correctrices en place pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

Afin d'identifier des mesures correctives et préventives à mettre en application, les mécanismes d'enquête et d'analyse des incidents sont un exemple de mesures à privilégier, comme pour tout incident dans un milieu de travail. Cependant, le processus d'enquête et analyse des événements accidentels n'est pas complet puisque des mesures correctives et recommandations ne sont pas faites de façon systématique.
De plus, en amont, une analyse des différents postes par station et par quart de travail pourrait aider l'employeur à identifier les risques d'agression à différents niveaux et ainsi être en mesure d'analyser la criticité de la situation et élaborer des procédures claires.

Des mesures immédiates concrètes à court terme sont donc demandées à l'employeur afin d'identifier et contrôler un risque à savoir le risque d'agression des travailleurs. Une dérogation est émise.

Prise en charge

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 les risques d'agression.

De façon générale, au niveau de la prévention des risques d'agression, il y a trois niveaux de prévention à prendre en considération :

Primaire *: Prévenir ou diminuer, à la source, la possibilité qu'un acte violent puisse survenir.*

Il faut alors mettre en place des mesures qui touchent la **formation et l'information des travailleurs, l'aménagement des lieux de travail et l'organisation du travail.**

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

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

Le succès d'une prise en charge efficace de la SST dans un milieu de travail repose sur 5 conditions :

1. L'engagement et le soutien de la haute direction.

2. La participation des travailleurs; il s'agit ici de la clé de voûte de la démarche, qui déterminera probablement son succès. En effet, la CNESST privilégie que vous mettiez en place des activités qui favorisent la participation des travailleurs à l'identification des risques et des moyens de prévention en leur donnant les ressources et le temps nécessaires.

   En agissant ainsi, vous augmentez la qualité de votre analyse en impliquant les personnes directement exposées aux risques d'agression, vous facilitez l'intégration des moyens de prévention par les travailleurs et leur efficacité et vous mettez en application un moyen de prévention important : la reconnaissance.

En effet, les recherches récentes démontrent qu'en faisait preuve de reconnaissance, c'est-à-dire en étant à l'écoute des besoins, des contraintes et des propositions des travailleurs, en respectant ses engagements, en faisant le suivi des problèmes soulevés, en trouvant des solutions en équipe, en suggérant de nouvelles pistes, en demandant de l'aide, en répondant rapidement aux questions et aux demandes des travailleurs, en accordant une importance égale entre la santé psychologique des travailleurs par rapport à la productivité, on diminue de 24 % le nombre de travailleurs déclarant être en détresse élevée.

D'ailleurs, les travailleurs rapportent un sentiment d'insécurité à l'employeur. Celui-ci doit s'assurer de mettre des mesures en place rapidement pour rassurer ses travailleurs dans le contexte de crise actuelle.

3. Responsabilités en SST des travailleurs et de l'employeur; c'est-à-dire que chacun doit jouer son rôle dans la prise en charge de la SST. La LSST définit les responsabilités.

4. L'organisation de la prévention; soit l'élaboration et la mise en place d'un programme de prévention, sa présentation aux travailleurs, la formation et l'entraînement des travailleurs, etc.

5. L'évaluation de la performance en SST; à faire chaque année et en communiquer les résultats aux travailleurs. Il faut également faire des enquêtes et analyses rigoureuses des accidents du travail et des incidents, en y incluant ceux de nature psychologique.

À moyen terme, un plan de formation et d'information des travailleurs doit être élaboré et inclus dans le programme de prévention afin d'assurer la permanence des correctifs dans le temps. Je demande à l'employeur de m'envoyer le plan d'ici 45 jours.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4347639	6 mai 2022	RAP1384589

RAPPORT D'INTERVENTION

Conclusion

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

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

> 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.

Stéphanie Potelle,
Inspectrice.
Service prévention-inspection, Montréal-Établissement 1
Direction de la prévention-inspection - Montréal-Établissements
CNESST

Tel : [redacted]
Courriel : stephanie.potelle@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4347639	6 mai 2022	RAP1384589

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 de Transport 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'a pas utilisé les méthodes et techniques visant à identifier et contrôler un risque, à savoir l'agression des travailleurs par la clientèle en situation de vulnérabilité dans le métro de Montréal ayant des troubles de comportement agressif. Cette situation peut conduire à des lésions physique et psychologique.	2022-05-22	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Mtl Établissements-1
Basilaire 1 centre
5, Complexe Desjardins
C. P. 3, succ. Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 905-3999

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

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 mai 2022 à 13:15	**DPI4343007**	**19 mai 2022**	**RAP1385800**

Destinataire

Numéro d'employeur :

CIUSSS Mauricie-Centre-Québec

731, rue Sainte-Julie
Trois-Rivières (Québec) G9A 1Y1

Représentant de l'employeur
Madame Nancy Gagnon, Agente de gestion du personnel

Lieu de travail

Numéro :

Hôpital du Centre-de-la-Mauricie

50, 119e Rue
Shawinigan (Québec) G9P 5K1

Inspecteurs		Numéro
Rédigé par :	Karine Trudel	90259
Aussi présents :	Pierre Truchon	22222

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 24 mars 2022 afin de compléter les informations recueillies et demander les correctifs requis.

Personnes rencontrées

Madame A

Madame B, FIQ

Madame Nancy Gagnon, assistante à la coordination professionnelle, service prévention santé et sécurité au travail

Madame Marjolaine Gauthier-Théoret, conseillère-cadre, partenaire de gestion, ressources humaines

Madame Annie Gélinas, directrice adjointe, programme de soins médicaux, chirurgie et cardiologie

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4343007	19 mai 2022	RAP1385800

RAPPORT D'INTERVENTION

Madame C (FIQ)

Madame D
(FIQ-SPSMCQ)

Madame Julie Raiche, coordonnatrice de la fluidité, gestion des lits 24/7

L'employeur nous informe que l'intérim est assuré pour l'instant, par la chef du 6e étage avec l'encadrement du coordonnateur. Le poste est actuellement en affichage dans le but d'être doté.

Déroulement de l'intervention

Nous présentons aux parties le bilan des informations recueillies au cours du présent dossier et notons les commentaires apportés, dont le présent rapport tient compte.

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

Contexte du rapport d'intervention :

Suite à une demande d'intervention dénonçant les risques psychosociaux induits par le temps supplémentaire obligatoire (TSO) à l'unité de médecine et de chirurgie (5e étage), les parties sont rencontrées en intervention initiale le 21 février 2022, ainsi qu'un groupe de travailleurs le 24 mars 2022. La période de référence prise en compte pour les données sur la gestion des effectifs fournies, est celle de la période nommée P11, correspondant en somme à la 5e vague de la COVID-19.

Parallèlement au présent dossier, la CNESST reçoit un formulaire *Déclaration du travailleur* faisant état de la problématique et corroborant plusieurs faits allégués par les travailleurs et compris au présent rapport.

Les parties sont de nouveau rencontrées le 16 mai 2022, afin de leur présenter les résultats d'intervention consignés au présent rapport.

Notez que le terme « travailleuse » comprend également les travailleurs, et ce dans le seul but d'en alléger le texte.

Obligations de l'employeur et mandat de l'inspecteur :
L'employeur doit prendre les mesures nécessaires afin d'identifier et contrôler les risques psychosociaux dans le milieu de travail, tels que le harcèlement psychologique, les incivilités, mais également des éléments de la charge de travail qui peuvent occasionner des risques psychosociaux chez les travailleurs tels que le TSO et ceux abordés plus loin.

Des référentiels sont disponibles afin d'évaluer les risques psychosociaux liés à une situation de travail, à partir de paramètres tels que l'évaluation de la charge de travail avec la participation des travailleurs, l'autorité décisionnelle, les exigences psychologiques au travail, la reconnaissance au travail, le soutien au travail des collègues et le soutien au travail du supérieur (*Institut national de santé publique* (INSPQ)).

Références :
-« Indicateurs de risques psychosociaux liés au travail », INSPQ
-CSA Z1003-13 (R2018), « Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail – Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes »
-ISO 45003:2021 « Management de la santé et de la sécurité au travail — Santé psychologique et sécurité au travail — Lignes directrices pour la gestion des risques psychosociaux »

Le mandat des inspecteurs est de colliger l'information quant à la problématique soulevée et d'identifier les 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 paritairement et contrôler ces risques dans la mesure de ses pouvoirs. Les travailleurs doivent collaborer au processus et à l'évaluation de la charge globale, devant inclure le TSO.

Démarche d'identification du risque :
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*. (INSPQ1, 2016)

Description du milieu de travail :

[1] Institut national de santé publique du Québec
Risques psychosociaux du travail | INSPQ

Il s'agit d'une unité de médecine et de chirurgie comprenant 35 lits, en plus d'un lit de débordement, pour lequel la charge de travail additionnelle est absorbée à même la structure d'effectifs en place. Il y a absence de patient COVID positif séjournant sur l'unité.

Durant la période P11, il y a un ajout de 5 lits de débordements. Durant la même période, il y a moins de 5 chirurgies par jour (ce qui représente la moitié moins à cause du délestage).

Le quart de jour est doté de [redacted] infirmières (incluant l'assistant du supérieur immédiat (ASI)), [redacted] infirmières auxiliaires, [redacted] préposés aux bénéficiaires et [redacted] commis à l'administration. Le 16 mai 2022, le syndicat affirme la présence parfois de seulement 1 préposé aux bénéficiaires en période P11.
Celui de soir, de [redacted] infirmières incluant une ASI, [redacted] infirmières auxiliaires, [redacted] préposés aux bénéficiaires et [redacted] commis à l'administration.
Celui de nuit, de [redacted] infirmières (incluant l'ASI), [redacted] infirmières auxiliaires et 1 préposé aux bénéficiaires.
Avant la COVID, la durée moyenne d'un séjour de patient à l'unité était de 4 jours, tandis que pendant la période P11, la durée moyenne d'un séjour est de 17 jours.
Les parties s'entendent pour dire que la clientèle est plus lourde et plus âgée.

Gestion des effectifs

L'employeur mentionne avoir mis en place les mesures suivantes, afin d'éviter le recours au TSO :

-L'employeur réaffirme l'objectif Zéro TSO.
-Chaque travailleur possède un canevas d'horaire pour lui exprimer ses préférences.
-Depuis le 5 janvier, l'application de l'arrêté ministériel oblige les détenteurs de poste à temps partiel, à travailler 5 jours.
-La responsable tente de prévoir des quarts de 12 heures au lieu de 16 heures.
-Le 16 mai 2022, les parties précisent que le remplacement des vacances est tenté et réalisé lorsque possible. Dans le cas contraire, le plan de contingence est appliqué (incluant différentes mesures documentées et présentées lors de l'intervention initiale, dont le déplacement de travailleurs, l'offre de TS volontaire et le support d'une équipe volante). Il est possible que malgré la mise en place de ces démarches, l'employeur doive avoir recours au TSO.
-L'horaire est disponible pour la prochaine période durant la troisième semaine de la période en cours.
-Il y a des quarts non comblés dans l'horaire, que les travailleurs peuvent constater d'avance et où on leur demandera de remplacer (TS ou TSO).

-Des démarches pour le remplacement sont notamment effectuées via des messageries-texte, l'envoi d'appel général, une plate-forme Facebook, la liste de rappel et via des réunions avec le coordonnateur.
-Le TSO est demandé à tour de rôle et un travailleur peut refuser de faire un TSO.
-Des primes sont proposées.
-Les ratios de personnel sont établis selon la gravité du cas des patients et non seulement selon le nombre de patients.
-Le plan de contingence est utilisé au besoin (exemple : diminution des bains par les PAB).
-L'unité reçoit le soutien de résident en médecine et d'étudiante (après 2 ans de DEC/1 ans de BAC).
-La responsable du département effectue des « flash meeting » pour s'assurer que tous les travailleurs reçoivent les mêmes informations.
-Le PAE est rehaussé à 9 heures au lieu de 6 heures de séances.
-Le réseau d'entraide comprend plus de 500 travailleurs.
-Le temps supplémentaire représente en moyenne dans les derniers mois 457 heures par période (28 jours) et 40 heures par période.
-Le 16 mai 2022, l'employeur ajoute ne pas imposer de TSO à un travailleur vivant des contraintes personnelles incontournables. Il affirme permettre au travailleur d'interrompe le travail avant son TSO pour aller confier ses enfants, par exemple.
-Le 16 mai 2022, l'employeur affirme que le repas du travailleur en TSO est défrayé par l'employeur.
-Le 16 mai 2022, l'employeur ajoute les activités du Comité DGA, effectuant le reploiement des ressources délestées.

<u>L'employeur mentionne toutefois les contraintes à la mise en application des mesures de gestion des effectifs prévues :</u>

-Durant la période P11, 12 employés ont été en isolement à cause de la COVID.
-4300 travailleurs ont été retirés durant la 5e vague contre 1000 durant les 4 premières vagues.
-Il y a une équipe volante, mais ne se déplaçant pas pour l'instant entre les unités pour éviter la propagation de la COVID-19.
-Durant la période P11, il y a présence de 10 patients NSA (niveau soins alternatifs, i.e. des patients vivant en RPA qui ne devraient pas demeurer normalement à l'Hôpital.
-Délestage : environ 20 infirmières ont été réaffectées dans les 3 unités de l'hôpital mais aucune dans l'unité de médecine-chirurgie. Le 16 mai 2022, l'employeur précise qu'un médecin volontaire a été réaffecté en chirurgie.
- travailleurs ont quittés l'année dernière pour travailler sur des postes de jour et de semaine, notamment en CLSC.
-Plusieurs postes demeurent non comblés présentement, malgré leur affichage.

Le 21 février 2022, l'employeur nous fait parvenir le *Guide sur l'obligation d'effectuer des heures supplémentaires obligatoires chez le personnel* du CIUSSS MCQ.

Identification du risque :

Le syndicat mentionne les éléments suivants :
-Les patients présents en ce moment sont plus confus et donc leur cas plus lourd. Ils sont transférés beaucoup plus tard puisque les résidences pour personnes âgées (RPA) en éclosion ne peuvent laisser un résident y retourner.
-Étant donné qu'une autre unité s'occupe des COVID, il y a patients qui sont atteints d'AVC dans l'unité médecine-chirurgie en ce moment, ce qui n'est pas le cas habituellement.
-Les travailleurs vivent des problèmes de conciliation travail-famille (menace de dénonciation de la garderie par la DPJ en cas de retard).
-Des collègues en remplacent d'autres pour leur éviter un arrêt de travail pour maladie.
-Des travailleurs effectuent en une semaine 3 quarts de 16 heures dont un TSO.
-Les TSO sont toujours annoncés à la dernière minute (dans l'après-midi pour le quart de soir).
-Durant la période P11, le niveau de fluidité est 4. On demande à tous les intervenants de faire un effort pour faire sortir les patients plus rapidement.

La partie syndicale est d'avis que malgré la prise en charge des parties dans le dossier du temps supplémentaire obligatoire, cette pratique constitue toujours un risque à la santé psychologique des travailleurs.

Les travailleurs affirment les éléments suivants lors de leur rencontre sur place :

-Les travailleurs mentionnent que les équipements sont en quantité limité et doivent être cachés pour s'assurer de leur disponibilité sur l'unité (pompes volumétriques). Le 16 mai 2022, les parties mentionnent que des équipements sont toujours disponibles sur un autre étage et peuvent être apportés par un aide de service. Le syndicat mentionne toutefois la charge additionnelle associée au fait de transférer les pompes de patient et de ne pas avoir sous la main tout le matériel requis.

-Les ressources absentes ne sont parfois pas remplacées, ce qui entraine une charge additionnelle à celle prévue dans la structure de poste prévue et donc, dans la charge de travail individuelle des ressources présentes.

-Un plan de contingence doit alors être appliquée, afin de réduire la charge de travail globale, en délestant des actes que les travailleurs doivent juger eux-mêmes comme les moins prioritaires. Le 16 mai 2022, l'employeur rectifie que l'évaluation est balisée par les documents existants et connus de l'ASI.
-L'agente administrative remplace parfois l'ASI mais ne peut assumer l'entièreté de la fonction, ce qui entraine un surplus de travail pour les infirmières en place. Le 16 mai 2022, les parties précisent que l'agente répond plutôt aux appels pendant que l'ASI effectue du travail sur plancher.

-Des demandes de retour au travail sont formulées auprès des travailleuses quasi-quotidiennement, y compris pendant leur congé.

-Les travailleurs doivent faire un TSO 1 fois par semaine ou aux 2 semaines, à part des TS effectués dans le but d'en éviter.

-Un rehaussement d'effectifs décrété a été appliqué pendant 7 semaines, uniquement à l'unité. Le rehaussement, ayant pour objectif de diminuer la charge individuelle, a provoqué des annulations de vacances et de férié, parfois la veille même (arrêté ministériel).

-Les absences sont parfois connues un mois d'avance mais la liste de rappel débute les démarches dans le but de remplacer seulement quelques jours avant. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation mais l'employeur l'infirme en rectifiant que les démarches de remplacement sont effectuées aussitôt la connaissance d'une absence.

-Un travailleur aurait été programmé pour travailler 15 jours de suite et la responsabilité de choisir s'il allait exécuter ou non sa prestation lui incombait. Un autre travailleur aurait travaillé quelques 20 jours en ligne. Le 16 mai 2022, les parties affirment que ceci était volontaire de la part du travailleur.

-Des travailleurs venant de faire un TSO sont appelés pour rentrer le quart suivant. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Les agents de la liste de rappel affirment avoir appelé tous les travailleurs alors que certains se disent non appelés. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.
-Des plages de TSO obligatoire sont évitées en débutant volontairement avec une plage de 4h avant son quart de travail programmé. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Auparavant, l'assistante couvrait 5 patients alors qu'elle en couvre fréquemment 10 à 15 maintenant. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-L'assistante et une infirmière ont dû couvrir 35 patients . Le 16 mai 2022, les parties se disent en accord avec cette affirmation.
-On manque de temps pour faire de la relation d'aide aux patients le nécessitant. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.
-Les travailleuses de jour sont parfois déplacées de soir, puis l'ajout d'un TSO de nuit implique ensuite l'utilisation d'un congé pour le repos. Le 16 mai 2022, les parties se disent en accord avec cette affirmation.
-Les repas sont pris sur l'étage pour éviter qu'une seule infirmière ne se retrouve seule sur l'étage, ce qui n'est pas « légal » selon elles. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation. Les repas sont pris en 15 minutes au lieu des 30 minutes allouées.
Les pauses ne sont pas prises et le formulaire à remplir pour l'indiquer n'est pas remplis, faute de temps. Le 16 mai 2022, les parties se disent en accord avec cette affirmation.
On manque de temps pour aller aux toilettes.
-Des passés-proches d'erreurs dans les soins ont souvent lieu. Le 16 mai 2022, les parties se disent en accord avec cette affirmation.

-Une diminution de la qualité des soins est réprimandée alors que la travailleuse avise au préalable ne pas être en mesure de prendre le travail additionnel qui lui est confié pour cause de travail non sécuritaire (16 patients par infirmière au lieu de 12). Le 16 mai 2022, l'employeur rectifie qu'il s'agit plutôt d'un suivi sur la qualité des soins.

L'identification de ce genre de situation entraine des menaces de plainte à l'Ordre des infirmières. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-La gestion indique aux travailleurs de faire la base. Ceci est contraire à ce qui est prescrit par le médecin et contraire aussi à l'ordre des infirmières. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation (par exemple, des mobilisations prescrites par le médecin pour prévenir les complications mais non effectuées).

-Des soins sont promulgués plusieurs jours après la date échue d'un équipement devant être changé. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Des vérifications supplémentaires sont omises faute de temps, ce qui pose des problèmes éthiques. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Une simple chute d'un patient entraine un débordement dû aux démarches administratives à compléter et aux soins additionnels à promulguer, dont l'évaluation clinique. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Le travail est souvent interrompu. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Il a souvent omission de faire des notes ou ces dernières sont rédigées par les auxiliaires alors que devraient l'être par les infirmières. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Il y a un manque de temps pour réaliser l'évaluation de début de quart de travail car on tombe tout de suite en urgence. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Des nouvelles techniques ont dû être exécutées sans avoir la formation académique (non comprises dans la formation collégiale et universitaire) ou en cours d'emploi, correspondant à des spécialités absentes à l'établissement. La technique a été enseignée par le patient/guidée par un livret d'instruction. La situation a été mentionnée à la gestion. Le 16 mai 2022, l'employeur rectifie qu'il s'agit d'un acte notamment, habituellement effectué par le patient lui-même à la maison.

-Les propositions des travailleurs afin d'améliorer la situation ne sont pas prises en considération. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Il y a absence de soutien lors d'une situation à pleine capacité +3, où l'employeur annonce que les travailleurs auront à s'organiser avec la situation. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-On demande aux infirmières de mettre de la pression pour devancer les congés hospitalisation en relançant les médecins, se faisant répondre parfois de manière sèche. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Il s'agit d'une équipe jeune ( ), qui a besoin de pouvoir se référer. Plusieurs départs ont eu lieu récemment. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation.

-Le soutien du programme d'aide aux employés n'est pas efficace en ce que les intervenants proposent aux travailleurs de prendre des marches, de se reposer et faire du sport, alors que les travailleurs peinent à prendre rendez-vous. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation. L'employeur affirme que la nature du service a été adressée.

-Il y a absence de réponse lorsqu'ils tentent de joindre un supérieur en charge tel que le coordonnateur de garde disponible dans l'hôpital. Le 16 mai 2022, l'employeur infirme cette information et explique que le coordonnateur est muni d'un téléavertisseur pour lorsqu'il est déjà sur un appel, et que tous les appels sont retournés aussitôt que disponible et ce, à tour de rôle.

-Il y a absence de soutien provenant de la coordination, des autres unités, ou d'une équipe volante telle que celle supportant d'autres unités. L'absence de soutien des autres unités serait dû à des conflits au niveau de la gestion. Le 16 mai 2022, l'employeur infirme cette information et les parties précisent que l'absente de l'équipe volante sur l'étage était dû au cohortage des équipes en contexte d'éclosion de COVID-19.

-Les travailleurs manquent de formation et d'information pour effectuer leur travail et parfois, manquent d'outils de travail tels que des accès informatiques. Le 16 mai 2022, les parties mentionnent pourtant la disponibilité de la garde du support informatique.
-Un clivage entre les travailleurs des quarts de travail est exercé par les membres de la gestion, en lien avec une enquête sur l'origine du « sit in » de février dernier. Des pressions sont exercées à cet effet auprès des travailleurs, ainsi qu'une lettre de réprimande pour incitation au « sit-in ». Des injures et de l'ignorance auraient été prononcés à l'endroit spécifique de travailleurs. Les travailleurs ont été découragés de leur démarches auprès de la CNESST en minimisant la valeur d'éventuelles demandes effectuées par la commission à l'intention de l'employeur.
-Des travailleurs sont atteints d'un état de fatigue ainsi que de problèmes de santé mentale (anxiété) dont certains sont diagnostiqués, dont les manifestations se poursuivent dans leur vie personnelle.
-Des travailleurs ressentent des douleurs et malaises physiques associés au stress (maux d'estomac, pression, migraine, boule d'anxiété).
-L'employeur remet ouvertement en question les lésions des travailleurs en les questionnant sur leur véracité et de l'ingérence est exercée auprès des médecins pour ne pas accorder de congé maladie aux infirmières. Le 16 mai 2022, le syndicat se dit en accord avec cette affirmation et ajoute l'ingérence effectuée par la nature des informations demandées par formulaire, tandis que l'employeur rectifie qu'il s'agit d'un suivi médico-administratif et de propositions d'adaptations de poste.
-Les risques psychosociaux n'ont pas été évalués, ni la charge de travail. Le 16 mai 2022, l'employeur rectifie avoir débuté une démarche d'analyse du climat de travail aux lendemains au « sit in », être en train de compléter sa collecte de données auprès des travailleurs. Il est question du projet « ratio », évaluant la charge de travail, que des ajouts ont été apportés et le syndicat affirme que les ratios ne sont pas respectés. Il est question de l'équipe « Swat » d'évaluation de tous les risques, dont les travaux sont en cours sur l'unité.

Suite à l'intervention, des documents sont reçus, démontrant plusieurs faits allégués par les travailleurs au niveau des ressources manquantes et devant être comblées à la dernière minute.

Références :

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4343007	**19 mai 2022**	**RAP1385800**

RAPPORT D'INTERVENTION

-*Éléments de la charge qui peuvent occasionner un risque à la santé psychologique des travailleurs*, CNESST
-*Outil identification des risques*, CNESST
-*Indicateurs de risques psychosociaux liés au travail*, INSPQ

Dérogation :
Malgré les mesures mises en place par l'employeur, il a absence de démarche paritaire complétée, visant à identifier et contrôler les risques psychosociaux auxquels sont exposés les travailleurs.
L'employeur doit compléter l'analyse des risques psychosociaux, notamment ceux liés à la charge de travail, c'est à dire qu'il doit être en mesure d'en préciser la nature et de les décrire. Ensuite, à défaut de les éliminer complètement, il devra trouver des moyens de les contrôler, soit d'atténuer leur impact par divers mesures de prévention qui permettront d'assurer la sécurité des travailleuses.

Une dérogation est émise.
(dérogation #1)

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

Conclusion

Une dérogation est émise et inscrite à l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des correctifs sera effectué à la fin du délai convenu.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

CNESST

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4343007	19 mai 2022	RAP1385800

RAPPORT D'INTERVENTION

Karine Trudel, Inspectrice
Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec
Direction de la prévention-inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Direction des opérations et prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Courriel : karine.trudel@cnesst.gouv.qc.ca

Pierre Truchon, Inspecteur
Service de la prévention-inspection – Mauricie-Centre-du-Québec
Direction de la prévention-inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord
Direction des opérations et prévention-inspection – Capitale-Nationale et réseau régional
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Courriel : pierre.truchon@cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4343007	19 mai 2022	RAP1385800

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 Mauricie-Centre-Québec

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 les risques psychosociaux liés à la charge de travail, ce qui peut affecter la santé psychologique des travailleurs .	2022-06-15	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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