

Le 8 décembre 2022

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Objet : Demande d'accès du 24 novembre 2022
N/D : 226689DAJ

Monsieur,

En réponse à votre demande d'accès reçue à nos bureaux le 24 novembre dernier, vous trouverez ci-joint une copie des rapports d'intervention RAP1384082, RAP1390194, RAP1394588 et RAP1384082.

Conformément aux articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, et 174 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RLRQ, c. S-2.1, les rapports d'intervention ont été élagués et dépersonnalisés afin de protéger le caractère confidentiel ou personnel de certains renseignements qu'ils contiennent.

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

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

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


Signature numérique
de Tamara Jean-
Joseph
Date : 2022.12.08
14:26:10 -05'00'

Tamara Jean-Joseph, Avocate
Tamara.Jean-Joseph@cnesst.gouv.qc.ca
Tél. : 418 266-4900, poste [REDACTED]
Télec. : 418 528-7245

TJJ/jr

P. j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

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

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

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

QUÉBEC

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

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

MONTRÉAL

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

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

b) Motifs

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

c) Délais

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

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

L.R.Q., chapitre A-2.1

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

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

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

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

L.R.Q., chapitre A-2.1

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

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

L.R.Q., chapitre S-2.1

LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

CHAPITRE IX

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

SECTION II

LES FONCTIONS DE LA COMMISSION

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

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

RAPPORT D'INTERVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
3 mai 2022 à 13:30	DPI4345564	6 mai 2022	RAP1384082

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Amérispa inc 100, boulevard de la Marine, bureau 2A Varennnes (Québec) J3X 2B1 Représentant de l'employeur Monsieur Dany Gauthier, Président	Numéro : Amérispa inc Estérel 39, chemin Fridolin-Simard Estérel (Québec) J0T 1E0

Inspecteurs	Numéro
	
Rédigé par : Geneviève Girard	33012

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 Isabelle Beaudoin, directrice et adjointe aux opérations

Mme

Présentation du lieu de travail

L'entreprise Amérispa Estérel œuvre dans le secteur d'activité (021) – Autres services commerciaux et personnels et se spécialise dans les soins esthétiques et thérapeutiques. Elle

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	6 mai 2022	RAP1384082

emploi environ 15 travailleurs donc 12 syndiqués répartis sur un quart de travail.

Concernant la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail :

- [REDACTED]
- Il y a un programme de prévention sous forme de fiches d'action spécifiques ;
- Il y a un outil d'enquête et analyse d'accident ;
- Il y a trois secouristes en milieu de travail ;
- Il y a des inspections du milieu de travail deux fois par an ;
- Il y a un processus d'accueil et de formation des nouveaux travailleurs.

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 Mme Beaudoin et Mme A [REDACTED] et leur explique le but de mon intervention. Je recueille des informations générales sur l'entreprise et sur l'objet de mon intervention. Des photos sont prises. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif auprès des parties.

Description des observations et informations recueillies**Risque d'agression**

Une fiche d'action spécifique est présente dans le programme de prévention qui est daté de 2020. L'action est de former et informer les travailleurs sur la gestion de la clientèle agressive et violente.

Les mesures préventives sont indiquées dans un document présentant les comportements à adopter par les travailleurs et la procédure à suivre. Cette procédure précise que si le client n'obtempère pas de raccrocher. Je constate que la procédure est adaptée au client agressif au téléphone, mais pas lorsqu'il est sur les lieux. Les travailleurs ont signé afin d'identifier qu'ils ont pris connaissance du document.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	6 mai 2022	RAP1384082

Il est mentionné dans la section Acte ou remarque à caractère sexuel :

Les parties m'informent que lors d'un premier acte ou remarque, le travailleur va généralement avertir le client et s'il recommence le soin peut être terminé. Je constate que l'action à prendre en fonction de l'évaluation de l'acte ou de la remarque est laissée à la discrétion du travailleur.

De plus, dans le document signé par les clients avant le soin, il n'y a aucune mention qu'en cas de remarques ou des actes à caractère sexuel ou violent, le soin prendra fin.

Les parties m'indiquent que les salles de soins ne possèdent pas de mécanismes comme un bouton panique ou un interphone pour demander de l'assistance. En contrepartie, les salles sont l'une à côté des autres et qu'il est possible d'entendre les conversations dans les pièces voisines.

L'employeur doit préciser la nature des remarques, actes de la part du client pour lesquels le travailleur doit terminer le soin. Il doit également définir les actions possibles des travailleurs pour se retirer de la situation et les moyens de communication s'il nécessite de l'aide dans les cas où la clientèle devient agressive. **La dérogation no 1 est émise.**

L'employeur doit former ses travailleurs sur les nouvelles directives et s'assurer que tous les nouveaux travailleurs reçoivent ces informations lors de leur embauche. **La dérogation no 2 est émise.**

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

Mécanismes et références disponibles

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	6 mai 2022	RAP1384082

- www.cnesst.gouv.qc.ca
- www.asstsas.qc.ca

Conclusion

À la suite des 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.

Geneviève GIRARD

Inspectrice en santé et sécurité

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, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7

Tél. : 450-431-4000 poste : [REDACTED]

Cell. : [REDACTED]

Courriel : genevieve02.girard@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	6 mai 2022	RAP1384082

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
Amérispa inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, la procédure et la formation sur le comportement à adopter en cas d'agression, de violence et de commentaires ou actes à caractères sexuel ne contient pas d'information sur la nature des remarques et actes, les actions prendre et les moyens de communication si une agression survient.	2022-06-20	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, la formation à l'embauche de contient pas la procédure détaillée sur le comportement à adopter en cas d'agression, de violence et de commentaires ou actes à caractères sexuel de la part de la clientèle.	2022-06-20	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
Télec. : 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

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 juin 2022 à 11:00 Sans visite	DPI4345564	27 juin 2022	RAP1390194

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Amérispa inc 100, boulevard de la Marine, bureau 2A Varennnes (Québec) J3X 2B1 Représentant de l'employeur Monsieur Dany Gauthier, Président	Numéro : Amérispa inc Estérel 39, chemin Fridolin-Simard Estérel (Québec) J0T 1E0

Inspecteurs	Numéro
	
Rédigé par : Geneviève Girard	33012

Observations
<u>Objet de l'intervention</u> Suivi de l'intervention effectuée le 3 mai 2022 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs. <u>Personne contactée</u> Mme Isabelle Beaudoin, directrice et adjointe aux opérations <u>Déroulement de l'intervention</u> Je contacte Mme Beaudoin afin de faire le suivi du RAP1384082.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	27 juin 2022	RAP1390194

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

Dérogation no 1 et 2 – Risque d'agression

Mme Beaudoin m'indique ne pas avoir reçu le rapport d'intervention RAP1384082. Elle me précise que la directive sur les risques d'agression est en cours. Je fais parvenir une copie du rapport d'intervention à Mme Beaudoin. **Un délai supplémentaire pour les dérogations no 1 et 2 est accordé.**

Conclusion

À la suite des informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées 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.

Geneviève GIRARD

Inspectrice en santé et sécurité

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, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7

Tél. : 450-431-4000 poste : [REDACTED]

Cell. : [REDACTED]

Courriel : genevieve02.girard@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	27 juin 2022	RAP1390194

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
Amérispa inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51, al. 1(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, la procédure et la formation sur le comportement à adopter en cas d'agression, de violence et de commentaires ou actes à caractères sexuel ne contient pas d'information sur la nature des remarques et actes, les actions prendre et les moyens de communication si une agression survient. - Observé le : 2022-05-03 (RAP1384082) - Délai expire le 2022-06-20	2022-07-12	Non commencée
2	LSST / 51, al. 1(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, la formation à l'embauche de contient pas la procédure détaillée sur le comportement à adopter en cas d'agression, de violence et de commentaires ou actes à caractères sexuel de la part de la clientèle. - Observé le : 2022-05-03 (RAP1384082) - Délai expire le 2022-06-20	2022-07-12	Non commencée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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 juillet 2022 à 14:00 Sans visite	DPI4345564	5 août 2022	RAP1394588

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Amérispa inc 100, boulevard de la Marine, bureau 2A Varennnes (Québec) J3X 2B1 Représentant de l'employeur Monsieur Dany Gauthier, Président	Numéro : Amérispa inc Estérel 39, chemin Fridolin-Simard Estérel (Québec) J0T 1E0

Inspecteurs	Numéro
	
Rédigé par : Geneviève Girard	33012

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 3 mai et le 22 juin 2022 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personne contactée

Mme Élane Cabana, directrice adjointe aux opérations Amérispa inc.

Mme Isabelle Beaudoin, directrice et adjointe aux opérations Amérispa Estérel

Mme

Déroulement de l'intervention

Mme Cabana me transmet par courriel, en date du 8 juillet, les documents suivants :

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	5 août 2022	RAP1394588

- FAS clientèle difficile
- La gestion des clients difficiles

Après avoir pris connaissance des documents, je contacte Mme Cabana, Mme Beaudoin et Mme **A** afin de leur faire part de mes constatations et compléter des informations.

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

Dérogation no 1 – Risque d'agression et comportements à caractères sexuels

Une section été ajoutée au document de l'employeur définissant des comportements pouvant permettre de détecter que d'éventuelles inconduites pourraient se produire. Il est indiqué que le travailleur a le droit d'interrompre le massage à tout moment qu'il sent que les intentions du client ne sont pas bonnes et s'il ne se sent plus en sécurité et qu'il doit aviser son supérieur.

Il également indiqué que tout acte à caractère sexuel de la part du client à l'égard du masseur est inacceptable et engendre la cessation immédiate de la session du soin.

La dérogation no 1 est effectuée.

J'encourage l'employé à indiquer également que faire si un client empêche un ou une travailleuse de sortir de la pièce. De plus, il est important de préciser qu'une agression physique, une menace sérieuse proférée ou des attouchements de nature sexuelle devraient être déclarés aux autorités policières.

Dérogation no 2 – Formation des travailleurs

Mme Cabana m'indique que la formation est prévue dans la semaine du 11 au 15 juillet. **La dérogation no 2 est effectuée.** Je demande à l'employeur de me faire parvenir le registre de formation signé par les travailleurs.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	5 août 2022	RAP1394588

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

À la suite des informations recueillies, vous trouverez l'état des dérogations constatées dans l'avis de correction ci-joint.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Geneviève GIRARD

Inspectrice en santé et sécurité

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, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7

Tél. : 450-431-4000 poste : [REDACTED]

Cell. : [REDACTED]

Courriel : genevieve02.girard@cnesst.gouv.qc.ca

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	5 août 2022	RAP1394588

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
Amérispa inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51, al. 1(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, la procédure et la formation sur le comportement à adopter en cas d'agression, de violence et de commentaires ou actes à caractères sexuel ne contient pas d'information sur la nature des remarques et actes, les actions prendre et les moyens de communication si une agression survient. - Suivi le : 2022-06-22 (RAP1390194) - Délai expire le 2022-07-12 - Observé le : 2022-05-03 (RAP1384082) - Délai expire le 2022-06-20	-	Effectuée
2	LSST / 51, al. 1(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, la formation à l'embauche de contient pas la procédure détaillée sur le comportement à adopter en cas d'agression, de violence et de commentaires ou actes à caractères sexuel de la part de la clientèle. - Suivi le : 2022-06-22 (RAP1390194) - Délai expire le 2022-07-12 - Observé le : 2022-05-03 (RAP1384082) - Délai expire le 2022-06-20	-	Effectuée

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

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

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 août 2022 à 13:00 Sans visite	DPI4345564	30 août 2022	RAP1396852

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Amérispa inc 100, boulevard de la Marine, bureau 2A Varennnes (Québec) J3X 2B1 Représentant de l'employeur Monsieur Dany Gauthier, Président	Numéro : Amérispa inc Estérel 39, chemin Fridolin-Simard Estérel (Québec) J0T 1E0

Inspecteurs	Numéro
	
Rédigé par : Geneviève Girard	33012

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 22 juillet 2022 afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personne contactée

Mme Élane Cabana, directrice-adjointe aux opérations

Déroulement de l'intervention

Mme Cabana me transmet par courriel, en date du 11 août 2022, la liste des travailleurs ayant pris connaissance de la fiche sur la gestion des clients difficiles.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4345564	30 août 2022	RAP1396852

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 clientèle difficile.

Je prends connaissance de la liste des travailleurs ayant signé la feuille indiquant qu'ils ont pris connaissance de la fiche sur la gestion de la clientèle difficile le 28 juillet et le 1^{er} août.

Mme Cabana me précise que lorsqu'un client a un comportement inapproprié une note est mise dans le dossier du client afin de ne pas lui redonner un rendez-vous. Ce système est le même pour l'ensemble des Amérispa.

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

Les informations recueillies complètent ce dossier d'intervention.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Geneviève GIRARD

Inspectrice en santé et sécurité

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, 3^e étage, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7

Tél. : 450-431-4000 poste : [REDACTED]

Cell. : [REDACTED]

Courriel : genevieve02.girard@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
Laurentides
275, rue Latour
3e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 0J7
Télec. : 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