

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
22 novembre 2022 à 9:00	DPI4351987	2 décembre 2022	RAP1407115

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : ENL88758173 CIUSSS Capitale-Nationale Bureau G6200 2601, chemin de la Canardière, 6e étage Québec (Québec) G1J 2G3  Représentant de l'employeur Madame Michèle Martin, Chef de service GIPT	Numéro : ETA610331168 Hôpital Jeffery Hale -Saint Brigid's 1250, chemin Sainte-Foy Québec (Québec) G1S 2M6

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : Kareen Robertson	75522

## Observations

### Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 6 juillet 2022 pour vérifier les correctifs mis en place (voir le rapport RAP1392634).

### Personnes rencontrées

Madame Anne-Christine Bouchard, CRHA conseillère-cadre prévention et gestion des risques DRHC  
Monsieur Martin Gaudreault, syndicat cat.4  
Madame Natacha Laprise, conseillère SST CSN  
Monsieur Christian Lecompte, syndicat cat.4  
Madame Julie Migneault, directrice adjointe DSAPA-SAD  
Monsieur Paul Saccà, agent de gestion du personnel PGR  
Madame Isabelle Vaillancourt, conseillère fédération des professionnels

### Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes mentionnées ci-haut et nous discutons des mesures prises depuis la

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

## RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4351987	2 décembre 2022	RAP1407115

précédente rencontre. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif avec les parties.

Le suivi de ce dossier devait se faire en septembre mais les disponibilités communes ont été difficiles.

Le rapport d'analyse de la PGR m'a été remis ce matin et c'est à partir de ce document que se déroule l'intervention.

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

Tout d'abord, il est précisé que la CNESST ne peut intervenir sur le droit de gestion de l'employeur. Toutefois, il est possible que ces changements organisationnels créent des risques psychosociaux. Cependant, l'employeur n'a pas une obligation de résultats mais une obligation de prendre les moyens pour assurer la gestion de ce type de risque. Donc, de prévenir et de réduire les impacts néfastes sur la santé psychologique et physique des travailleurs.

L'employeur reconnaît l'existence des risques psychosociaux (paragraphe 16 de son rapport d'analyse) et dans le dossier actuel, il définit le risque comme suit : *Risque psychologique ressenti par un groupe d'employés suite à l'annonce d'une importante transformation de l'offre de service de soutien à domicile (DSAPA-SAD).*

Ce qui a été fait (référence paragraphe 30) :

*Depuis le mois d'avril 2022, pour maximiser l'implication des équipes dans la nouvelle offre de service, plusieurs comités de travail disciplinaires (quatre à huit rencontres de deux heures) ont été mis en place, sur la base du volontariat pour préciser l'offre de service, étudier les besoins, les outils cliniques, et éclaircir les zones plus floues:*

- comité pour les physiothérapeutes et les techniciennes et réadaptation physique (TRP)
- comité pour les infirmières
- comité pour les neuropsychologues
- comité pour les médecins et gériatres
- comité pour la nutritionniste et la travailleuse sociale
- comité interdisciplinaire (prévu pour l'automne 2022)

Lors de l'intervention, Mme Migneault vient bonifier la compréhension de la situation et nous explique les nombreuses démarches effectuées et démontre sa prise en charge de la situation à risque (rôle et responsabilité de chacun, gestion des situations à risque d'harcèlement, ouverture à des solutions de relocalisation etc.)

Dans le rapport, en lien avec le présent dossier, l'employeur reconnaît que le principal enjeu qui n'a pas été déployé de manière optimale est la communication.

**RAPPORT  
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4351987	2 décembre 2022	RAP1407115

Toujours dans son rapport d'analyse de risque, l'employeur propose un plan de communication pour favoriser les éléments tel que la compréhension, la participation etc. Ce plan, se divise en 4 étapes que voici:

**Étape 1 : contexte et présentation**

- Exposer la nécessité du changement de façon claire et objective;
- Expliquer le processus d'analyse suivi par la direction pour faire ce choix;
- Stimuler l'intérêt et l'adhésion et la participation.

**Étape 2 : mobilisation**

- Communiquer les détails du changement, y compris les déménagements ou réaffectations;
- Expliquer aux intervenants les forces de l'équipe pouvant aider à la réalisation du changement, ce qui est attendu d'eux, comment le changement les touchera et le soutien qui leur sera offert;
- Présenter les jalons du déploiement (ex. : formation si nécessaire, équipement, etc.);
- Exposer les obstacles susceptibles d'être rencontrés par les équipiers tout en sollicitant leur aide pour les résoudre;
- Présenter les conditions gagnantes : patience, adaptation, flexibilité, bonne volonté.

**Étapes 3 : réalisation**

- Information sur l'avancement du projet (suivi);
- Mettre en relief les réussites et les échecs;
- Suivi du moral du personnel;
- Étapes prochaines et échéanciers.

**Étape 4 : rétroaction**

- Confirmer de ce qui a été accompli;
- Souligner les réussites et la contribution des intervenants;
- Identifier les leçons apprises.

Le rapport termine avec des recommandations. Je vous informe que celles-ci devraient être identifiées comme des moyens, des mesures qui sont nécessaires pour permettre la gestion de vos risques psychosociaux et ce, en plus de votre plan de communication en 4 étapes. De plus, le risque identifié aurait dû faire l'objet d'une analyse de risque afin de permettre de déployer ces mesures de manière préventive.

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

## RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4351987	2 décembre 2022	RAP1407115

Voici les recommandations :

Numéro	Recommandations
1	[69] S'assurer du soutien pour faciliter la compréhension et le déploiement de toutes les étapes du plan d'action lors de projets susceptibles d'avoir un impact significatif sur la communauté des travailleurs : - s'adjoindre le support d'un spécialiste des communications
2	[70] Maintenir l'approche de participation consultative des employés des secteurs visés par les changements rapidement dans le processus de mise en œuvre : - s'assurer du transfert des résultats des consultations pour assurer et consolider la mise en place des nouvelles offres de services. - tirer profit des connaissances et de l'expérience du personnel; - démontrer une attitude de transparence qui rehausse le climat de confiance; - stimule l'adhésion, l'engagement et le sentiment de partenariat. - poursuivre la transmission d'information (bulletin) en lien avec l'avancement des travaux de la transformation.
3	[71] Repérer et considérer les signes de risques psychologiques (collectif et individuel) de façon de s'assurer de leur prise en charge dès leur apparition. - faire appel aux ressources spécialisées en matière de risque psychologique dans une approche préventive (ex. : PGR) autant que comme mesure de suivi (ex. : PAEF).

Source : CIUSSCN

### Autres informations

En lien avec les risques psychologiques, l'employeur m'informe qu'à l'hiver 2023, le projet d'un comité spécifique (risques psychologiques), auquel participeront les 3 syndicats, la PGR, les partenaire RH et la direction) doit débuter.

### Conclusion

Je vous encourage à poursuivre vos démarches en lien avec la prise en charge des risques psychosociaux et surtout de coordonner vos actions avec les différents intervenants impliqués (RH, communication, PGR etc.)

Je demeure disponible pour un complément d'information.

**Kareen Robertson**

**Inspectrice**

*Service de la prévention-inspection – Capitale-Nationale*

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

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

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

*425, rue du Pont, 5<sup>e</sup> étage*

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



## RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4351987	2 décembre 2022	RAP1407115

Québec (Québec)

G1K 7S6

Cellulaire : 418 953-2698

Courriel : [kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:kareen.robertson@cnesst.gouv.qc.ca)

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

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

Service de la prévention-inspection

Capitale-Nationale

425, rue du Pont

C. P. 4900, succ. Terminus

Québec (Québec) G1K 7S6

Télec. : 418 266-4110

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