


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

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : ENL82371650 Société québécoise des infrastructures  1er étage 1075, rue de l'Amérique-Française Québec (Québec) G1R 5P8  Représentant de l'employeur Madame Nadine Boudreault, Technicienne avantages sociaux	Numéro : ETA609971165 Société québécoise des infrastructures  2, boulevard de La Salette Saint-Jérôme (Québec) J7Y 5G5

Inspecteurs	Numéro
	
Rédigé par : Stéphanie Beaudry	06134

## Observations

### Objet de l'intervention

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

### Personnes rencontrées en format TEAMS

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

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
DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

M. Sylvain St-Germain, Chef de service – Entretien et réparation  
M. Sylvain Beaulieu, Président SESQI  
M. Steeve Girard, Vice-Président SESQI  
M. Danny Ramada, Plombier à l'établissement de St-Jérôme

### Personnes contactées

Mme Sarah Beaudry, Conseillère ressource humaine le 21 décembre 2020.  
M. Sylvain Beaulieu, Président SESQI le 17 décembre 2020

### Présentation du lieu de travail

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

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

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

### Déroulement de l'intervention

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

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
DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

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

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

### Description des observations et informations recueillies

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

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

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

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

---

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

Il existe trois niveaux de prévention à prendre en considération :

---

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
DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

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

**Secondaire** : Malgré les mesures servant à prévenir les actes d'agressions, il est possible que ces derniers se produisent néanmoins, surtout en milieu carcéral où il est plus complexe de prévenir les agressions verbales des détenus. L'employeur doit donc mettre en place des procédures d'intervention afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact d'une telle situation.

**Tertiaire** : Outre la lésion physique, l'employeur doit également prendre en considération la santé psychologique du travailleur victime ou témoin d'un acte de violence afin d'en limiter autant que possible l'impact. Ainsi, d'autres mesures doivent être mises en place, par exemple, ne pas laisser un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident et apporter rapidement une aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent.

De plus, à ce niveau, il est important de mettre en place des mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation, soit déclarer l'agression en accident du travail, analyser l'agression en interne, réévaluer le risque et si besoin adopter de nouvelles mesures de prévention.

---

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

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

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

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

## RAPPORT D'INTERVENTION

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

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

- Des communications statutaires hebdomadaires entre la direction du MSP et de la SQI concernés ont lieu pour valider et modifier au besoin les procédures de travail. Des rencontres mensuelles avec plus d'acteurs ont lieu afin d'échanger sur les situations problématiques survenues afin de valider la pertinence de procédures, entre autres.
- Lors de l'embauche, l'ajout de mises en situation concernant les centres de détention conscientisera et préparera psychologiquement les futurs travailleurs à la possible dynamique de travail.
- Une formation sera élaborée sur les situations de conflits ou sur la manière d'intervenir. L'employeur a approché une association sectorielle paritaire pour l'élaboration de celle-ci, mais la solution n'est pas encore retenue. Les travailleurs ne sont pas outillés à réagir de manière à préserver leur santé psychologique lors d'agressions de la part de détenus, **la dérogation # 2 est en cours**.

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

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

### Mécanismes et références disponibles

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

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

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
DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

municipales »

### Conclusion

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

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

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

**Stéphany BEAUDRY B.Sc.**

**Inspectrice**

Service de la prévention-inspection - Laurentides

Direction de la prévention-inspection - Rive-Nord

Direction générale des opérations en prévention-inspection Montréal et Rive-Nord

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

275, rue Latour, 3e étage, St-Jérôme (Québec) J7Z 0J7

Tél : 450 431-4000, 4024

Fax : 450 431-5305

**[stephany.beaudry@cnesst.gouv.qc.ca](mailto:stephany.beaudry@cnesst.gouv.qc.ca)**

**AVIS DE  
CORRECTION**

<b>Dossiers d'intervention</b>	<b>Date du rapport</b>	<b>Numéro du rapport</b>
DPI4322297	9 mars 2021	RAP1339576

**Dérogations**

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

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

**Employeur visé**

Numéro

**Société québécoise des infrastructures****ENL82371650**

<b>N°</b>	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les procédures de travail afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié (escorte obligatoire). Des risques d'agressions sont possibles si un travailleur n'a pas été formé sur la procédure.	2021-03-16	Non commencée
2	LSST / 51(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation appropriées afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié en lien avec les risques d'agressions dans les centres de détention. En effet lors d'agressions verbales ou physiques, il y a des risques de développer des troubles relatifs à la santé mentale ou des blessures physiques.	2021-03-16	En cours

Une personne qui s'estime lésée par un ordre ou une décision d'un inspecteur peut présenter une demande de révision dans un délai de 10 jours. Un formulaire *Demande de révision* est disponible au [cnesst.gouv.qc.ca/sst](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.**

### 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](http://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