

PAR COURRIEL

Québec, le 29 avril 2026



Objet : Suivi de votre demande d'accès aux documents – N/Réf. : M81514

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès à l'information et aux documents reçue le 7 avril 2026, visant à obtenir:

« copie de tous les courriels, pièces jointes, documents ou fiches de breffage que le sous-ministre détient au sujet de la surcharge de travail et du harcèlement psychologique pour la période du 1er décembre 2024 à aujourd'hui. »

Au terme de nos recherches, nous vous informons que le ministère du Tourisme détient des documents répondant aux critères recherchés. Vous les trouverez en pièce jointe. Par ailleurs, en vertu des 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), les renseignements personnels contenus dans ces documents ne peuvent vous être transmis. Ces derniers ont donc été caviardés aux pièces jointes à la présente lettre.

...2

En terminant, sachez qu'il vous est possible de demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la décision qui vous est communiquée par la présente. Vous trouverez ci-annexé une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

Le responsable de l'accès aux documents,

Frédéric Desjardins

p.j. Avis de recours

M59656_DRH_Note_SM_Programme_prevention_2025-2026_signé SM

MAJ_programmePrevention_signé SM

PC_RisquesClientèlesExternes_VR_NP_MJM_MLG

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (RLRQ, CHAPITRE A-2.1)

Article 53

Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

- 1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;
- 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; 2021, c. 25, a. 8

Article 54

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

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

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

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

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

MONTRÉAL

Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196
Télé : (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).



DESTINATAIRE : Monsieur Jessy Baron, sous-ministre

EXPÉDITRICE : Marie-Andrée Mill, directrice générale des services à la gestion

DATE : Le 13 mars 2025

OBJET : **Approbation du Programme de prévention ministériel 2025-2026**

N/Réf. : **M59656**

1. OBJECTIF DE LA NOTE

La Direction des ressources humaines (DRH) souhaite obtenir l'approbation du sous-ministre quant à la mise à jour du Programme de prévention ministériel 2025-2026.

2. ÉTAT DE SITUATION

Le Programme de prévention (document présenté ci-joint) est le principal outil de prévention prévu par la Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Il vise l'atteinte des objectifs suivants :

- Rendre les milieux de travail sécuritaires et éliminer les dangers à la source;
- Structurer et organiser la démarche de prévention;
- Identifier les risques présents dans le milieu de travail;
- Analyser les risques dans le milieu de travail;
- Choisir des mesures de prévention adaptées au milieu de travail visant à corriger et à contrôler les risques;
- Dynamiser le comité de santé et de sécurité du travail et susciter la participation des travailleurs;
- Répondre aux obligations légales ou contractuelles.

La dernière mise à jour a été effectuée en mars 2020. Les récentes transformations de nos milieux de travail, le déploiement du télétravail au sein de la fonction publique ainsi que l'évolution récente du contexte légal sont des éléments qui ont fait émerger de nouveaux risques à la santé et la sécurité et qui nécessitent des modifications ou des ajouts à notre programme de prévention.

3. ANALYSE

Plusieurs éléments ont été pris en compte pour brosser le portrait des risques présents dans le milieu de travail, dont les activités courantes, la main-d'œuvre, les activités moins fréquentes ou les particularités de certains de nos secteurs. Les résultats du dernier sondage sur le climat de travail, les nouvelles obligations légales, le registre d'accidents et d'incidents ainsi que les commentaires et suggestions des travailleurs ont également été pris en compte pour la mise à jour du programme.

Sept types de risques ont été identifiés au sein de notre organisation. Ceux-ci touchent :

- La gestion des interventions d'urgence;
- Les mécanismes de participation;
- Les risques biologiques;
- Les risques ergonomiques;
- Les risques psychosociaux;
- Les risques liés à la sécurité;
- Les risques liés aux déplacements routiers.

Personnel visé

Le champ d'application du Programme de prévention a été élargi pour inclure désormais toute personne ayant à travailler dans les locaux du Ministère (personnel de cabinet, personnel de la Direction des communications, personnel de la Direction des affaires juridiques, employés contractuels).

Ministère du Tourisme

PROGRAMME DE PRÉVENTION MINISTÉRIEL 2025-2026

Ministère du Tourisme – Multiétablissement

Adoption initiale :

- 2015

Mises à jour :

- Mars 2020
- Mars 2025

Ce document est réalisé par la Direction des ressources humaines du ministère du Tourisme, en collaboration avec le Comité de santé et sécurité.

L'emploi du générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

Mission et mandat de l'organisation	4
Objectifs du programme	4
Personnel visé	5
Comité de santé et sécurité	5
Description des lieux de travail	6
Coordonnées des intervenants en santé et sécurité au travail	7
Identification des risques	8
1- Gestion des interventions d'urgence	8
2- Mécanismes de participation	10
3- Risques biologiques	11
4- Risques ergonomiques	12
5- Risques psychosociaux (RPS)	14
6- Risques liés à la sécurité	18
7- Risques liés aux déplacements routiers	19
Entrée en vigueur et approbation	20

MISSION ET MANDAT DE L'ORGANISATION

Leader du développement et de la promotion du tourisme pour le Québec, le ministère du Tourisme mobilise les partenaires et les acteurs de l'industrie pour accroître la performance économique de l'ensemble des régions, dans une perspective durable et responsable.

En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce notamment son leadership par les fonctions stratégiques suivantes :

- promouvoir le Québec et ses régions touristiques;
- élaborer et mettre en œuvre des stratégies touristiques et gérer des programmes;
- planifier, offrir et structurer des services d'accueil et de renseignements touristiques;
- coordonner, produire et diffuser les connaissances stratégiques relativement au tourisme.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le ministère du Tourisme place la santé du personnel au cœur de ses priorités et de ses décisions. En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, il a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour protéger et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique de son personnel.

Le programme de prévention est le principal outil de prévention prévu par la Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Il vise l'atteinte des objectifs suivants :

- rendre les milieux de travail sécuritaires et éliminer les dangers à la source;
- structurer et organiser la démarche de prévention;
- identifier les risques présents dans le milieu de travail;
- analyser les risques dans le milieu de travail;
- choisir des mesures de prévention adaptées au milieu de travail visant à corriger et à contrôler les risques;
- dynamiser le comité de santé et de sécurité du travail et susciter la participation des travailleurs;
- répondre aux obligations légales ou contractuelles.

PERSONNEL VISÉ

Le Programme de prévention s'adresse à tout le personnel du ministère du Tourisme :

- emplois professionnels
- emplois techniques
- emplois de bureau
- emplois d'ouvriers
- emplois d'encadrement
- emplois d'étudiants et stagiaires

Il s'adresse également au personnel ayant à travailler dans les locaux du ministère du Tourisme :

- personnel de cabinet;
- personnel de la Direction des communications;
- personnel de la Direction des affaires juridiques;
- employés contractuels.

COMITÉ DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

Un comité de santé et sécurité (CSS) conforme aux nouvelles législations en vigueur a été créé en 2023. Les membres de ce comité multiétablissements se rencontrent tous les trois mois. Le CSS est paritaire et est formé d'un représentant de l'employeur et d'employés.

Le CSS permet :

- de favoriser la participation des travailleurs à la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail;
- d'identifier et d'analyser les risques;
- de maintenir la communication entre les travailleurs et les représentants de l'employeur;
- de respecter les obligations légales.

Pour joindre le comité de santé et sécurité

css@tourisme.gouv.qc.ca

DESCRIPTION DES LIEUX DE TRAVAIL

Le Programme de prévention s'applique aux établissements suivants :

Villes	Édifices et adresses	Nombre d'employés <i>Février 2025</i>	Numéros d'établissement
Lavaltrie	Bureau de comté de la ministre 61, chemin Lavaltrie Lavaltrie (Québec) J5T 2H4	4 employés	-
Montréal	1255, rue Peel, bureau 400 RDC et 4 ^e étage Montréal (Québec) H3B 4V4	81 employés	ETA 607 382 803
Montréal	Tourisme Montréal Place Jacques-Cartier 174, rue Notre-Dame Est Montréal (Québec) H2Y 1C2	1 employé	-
Québec	900, boulevard René-Lévesque Est 3 ^e et 4 ^e étages Québec (Québec) G1R 2B5	128 employés	ETA 607 382 741
Québec	Centre Infotouriste de Québec 12, rue Sainte-Anne Québec (Québec) G1R 2B5	24 employés	ETA 607 382 661
Rigaud	Vitrine Bonjour Québec Rigaud 420, chemin Jean-René-Gauthier, local 150 Rigaud (Québec) J0P 1P0	1 employé	ETA 607 388 193
Rivière-Beaudette	Vitrine Bonjour Québec Rivière-Beaudette 100, Autoroute 20, local 150 Rivière-Beaudette (Québec) J0P 1R0	1 employé	ETA 607 388 200
Rouyn-Noranda	Ministère des Ressources naturelles et des Forêts 70, avenue Québec Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6R1	1 employé	-
-	-	30 employés régionalisés pouvant effectuer du télétravail à temps complet	-

COORDONNÉES DES INTERVENANTS EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Gestionnaire responsable

Jacques Houde
Directeur des ressources humaines
418 643-5959, poste 73301
jacques.houde@tourisme.gouv.qc.ca

Coordonnatrice en santé et sécurité au travail Responsable de la santé des personnes Répondante de la violence conjugale et familiale Répondante des risques psychosociaux

Isabelle Genest
Conseillère en santé, sécurité et mieux-être
418 643-5959, poste 73305
isabelle.genest@tourisme.gouv.qc.ca

Répondante ministérielle en matière de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail

Marie-Luce Galarneau
Conseillère en gestion des ressources humaines
418 643-5959, poste 73348
marie-luce.galarneau@tourisme.gouv.qc.ca

Responsable des ressources matérielles Coordonnateur des mesures d'urgence

Jacques Goyette
Coordonnateur
418 643-5959, poste 73312
jacques.goyette@tourisme.gouv.qc.ca

Responsable de la sécurité civile

Mario Limoges
Sous-ministre adjoint aux partenariats et au soutien aux clientèles
mario.limoges@tourisme.gouv.qc.ca

Membres du Comité de santé et sécurité

Jacques Houde	Coprésident employeur
Martine Petit	Coprésidente travailleur – Représentante SFPQ
Jacques Goyette	Coprésident travailleur – Représentant SPGQ
Émilie Bergeron	Représentante SPGQ
Julie Chiasson	Représentante SPGQ
Élise Deschênes	Représentante SPGQ

Représentants à la santé et à la sécurité (RSS)

Jacques Goyette	Québec
Martine Petit	Montréal

IDENTIFICATION DES RISQUES

1- Gestion des interventions d'urgence			
Facteurs de risque	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
Accident ou incident au travail (en présentiel ou en télétravail)	Rendre disponible sur l'intranet l'information sur la marche à suivre en cas d'accident ou d'incident du travail (en présentiel ou en télétravail) et en faire la promotion	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Juin 2025
	Tenir un registre centralisé des accidents et des incidents du travail	Direction des ressources humaines Comité de santé et de sécurité	En continu
	Déclarer les accidents et incidents du travail en utilisant le formulaire prévu à cet effet	Tout le personnel	
Malaise d'un employé en télétravail (douleurs à la poitrine, évanouissement, confusion, etc.)	Informar le personnel de l'importance de compléter la section Contacts en cas d'urgence à SAGIR	Direction des ressources humaines	Annuellement
	Contactar la Direction des ressources humaines lorsqu'un collègue a un malaise en télétravail et que son adresse est inconnue	Tout le personnel	En continu
	Contactar le 911 lorsqu'un collègue a un malaise en télétravail et que son adresse est connue	Tout le personnel	
	S'assurer de remplir la section Contacts d'urgence à SAGIR	Tout le personnel	
Guides des mesures d'urgence	Mettre à jour les guides des mesures d'urgence de chacun des établissements	Direction générale des services à la gestion	Printemps 2025
	Développer et promouvoir une section intranet portant sur les mesures d'urgence	Direction générale des services à la gestion	
	S'assurer que les nouveaux employés prennent connaissance des guides des mesures d'urgence	Direction générale des services à la gestion	
	S'assurer que les équipements d'urgence soient maintenus en bon état et fonctionnels en tout temps (ex. : éclairage de secours, extincteurs, alarmes, etc.)	Direction générale des services à la gestion	En continu

1- Gestion des interventions d'urgence			
Facteurs de risque	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
	S'assurer qu'un exercice d'évacuation est réalisé par les propriétaires des édifices	Direction générale des services à la gestion	Annuellement
	Prendre connaissance du guide des mesures d'urgence incluant l'emplacement des points de rassemblement extérieurs	Tout le personnel	Annuellement (disponible au printemps 2025)
Premiers secours et premiers soins	S'assurer du nombre suffisant de secouristes et de la mise à jour de leur certification	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	En continu
	Diffuser la liste des secouristes sur l'intranet et en faire la promotion	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	
	S'assurer que les secouristes soient facilement repérables dans le milieu de travail par l'installation d'une affiche au dessus de leur bureau	Direction générale des services à la gestion	
	Fournir des trousse de premiers secours en nombre suffisant, voir à la conformité de leur contenu et de leur mise à jour constante	Coordonnateur en santé et sécurité au travail Comité de santé et sécurité	Aux trois mois
	Fournir une trousse de naloxone au personnel ayant à travailler avec la clientèle externe (en cas de surdose d'opioïdes) et veiller à son renouvellement : - Centre Infotouriste de Montréal (site temporaire) - Centre Infotouriste de Québec	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Annuellement
	Former annuellement le personnel sur l'utilisation de la trousse de naloxone et s'assurer qu'une affiche d'utilisation se trouve à proximité : - Centre Infotouriste de Montréal (site temporaire) - Centre Infotouriste de Québec	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Annuellement
	S'assurer que chaque trousse de premiers secours soit facilement identifiable par l'installation d'affiches	Direction générale des services à la gestion	En continu
	S'assurer que les défibrillateurs externes automatisés soient fonctionnels, accessibles et facilement repérables	Direction générale des services à la gestion	
	Promouvoir la localisation et l'utilisation des défibrillateurs externes automatisés	Direction des ressources humaines	Annuellement

2- Mécanismes de participation			
Sujets ou risques identifiés	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
Comité de santé et de sécurité (CSS)	Maintenir un comité de santé et de sécurité multiétablissements	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	En continu
	Assister aux rencontres prévues et faire le suivi des actions	Comité de santé et de sécurité	Aux trois mois
	S'assurer d'avoir suivi la formation nécessaire (par l'APSSAP)	Comité de santé et de sécurité	En continu
Représentant en santé et sécurité (RSS)	S'assurer d'avoir un représentant en santé et sécurité au sein du comité de santé et de sécurité	Comité de santé et de sécurité	
	S'assurer d'avoir suivi la formation complémentaire pour le représentant en santé et sécurité (par l'APSSAP)	Représentant en santé et sécurité de Québec Représentant en santé et sécurité de Montréal	Mars 2026
Programme de prévention ministériel	Procéder à une mise à jour du programme de prévention (la prochaine mise à jour devra intégrer le CIT temporaire ainsi que les nouveaux locaux du bureau de Montréal – déménagement au Palais des congrès)	Coordonnateur en santé et sécurité au travail Comité de santé et de sécurité	Juin 2026
	Tenir une séance d'information <i>Programme de prévention : Présentation et sensibilisation</i> pour les gestionnaires	Coordonnateur en santé et sécurité au travail Comité de santé et de sécurité	Avril 2025
	Tenir une séance d'information <i>Programme de prévention : Présentation et sensibilisation</i> pour les coordonnateurs et chefs d'équipe	Coordonnateur en santé et sécurité au travail Comité de santé et de sécurité	
	S'assurer de rendre disponible à tout le personnel la page intranet portant sur le programme de prévention ministériel et procéder à la mise à jour de son contenu	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	
	Prendre connaissance du programme de prévention et appliquer les mesures de prévention prévues	Tout le personnel	

3- Risques biologiques			
Facteurs de risques	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
Maladies respiratoires infectieuses	Mettre à jour la section intranet sur les mesures de prévention à respecter et informer les gestionnaires et les employés	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Annuellement (selon les modifications des mesures actuelles)
	Mettre à la disposition du personnel des produits antiseptiques et des masques	Direction générale des services à la gestion	
	Afficher les consignes en vigueur et les moyens de prévention en vigueur dans le milieu de travail	Direction générale des services à la gestion	En continu
	Respecter les mesures de prévention en vigueur	Tout le personnel	
Poussière	S'assurer que les espaces de travail du personnel soient nettoyés par le personnel d'entretien	Direction générale des services à la gestion	Selon les balises inscrites dans les baux
	Désemcombrer son espace de travail en fin de journée pour permettre un nettoyage par le personnel d'entretien	Tout le personnel	En continu
Présence de rongeurs en milieu de travail	Décontaminer le lieu de travail	Propriétaire de l'édifice	
	Informez le propriétaire de l'édifice pour assurer la décontamination du lieu de travail. Transmettre les directives au personnel touché.	Direction générale des services à la gestion	
	Informez l'équipe des ressources matérielles de la présence de rongeurs (moment et lieu exact).	Gestionnaires	
	Signaler la présence de rongeurs à son gestionnaire	Tout le personnel	
Présence de blattes en milieu de travail (1255, rue Peel, Montréal)	Éviter de laisser de la nourriture sans surveillance dans le milieu de travail, hors des réfrigérateurs	Tout le personnel	
	Informez le propriétaire de l'édifice qui fera le suivi pour l'extermination dans le milieu de travail	Direction générale des services à la gestion	
	Informez l'équipe des ressources matérielles de la présence de blattes	Gestionnaires du 1255, rue Peel à Montréal	
	Signaler la présence de blattes à son gestionnaire	Tout le personnel du 1255, rue Peel à Montréal	

	Éviter de laisser de la nourriture sans surveillance dans le milieu de travail, hors des réfrigérateurs	Tout le personnel du 1255, rue Peel à Montréal	
4- Risques ergonomiques			
Facteurs de risques	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
Chariots élévateurs à petites levées (transpalette hydrauliques)	Former les travailleurs sur les appareils de manutention mis à leur disposition	Gestionnaires	Annuellement
	Former les nouveaux employés sur l'utilisation des appareils de manutention mis à leur disposition	Gestionnaires	À l'embauche
	Éviter de surcharger l'appareil de manutention afin de faciliter les manœuvres	Travailleurs ciblés	En continu
	Respecter la capacité maximale de l'appareil	Travailleurs ciblés	
	Ne pas manipuler avec des mains ou des chaussures glissantes les appareils de manutention mis à leur disposition	Travailleurs ciblés	
	Dégager le sol et les espaces de circulation et les laisser libres de tout obstacle ou nuisance. Ces derniers ne doivent jamais être glissants	Travailleurs ciblés	
	Porter des chaussures de sécurité antidérapantes offrant une protection adéquate lorsque la manutention comporte des risques de heurt avec l'appareil ou de chute de marchandise	Travailleurs ciblés	
Manutention manuelle	Informé les travailleurs sur les méthodes à utiliser pour le transport sécuritaire de charges	Gestionnaires	Annuellement
	Porter des chaussures de sécurité antidérapantes offrant une protection adéquate lorsque la manutention comporte des risques de chute de marchandise	Travailleurs ciblés	En continu

4- Risques ergonomiques			
Facteurs de risques	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
Postures inconfortables ou statiques	S'assurer que l'ensemble du personnel ait le matériel et l'équipement adéquat sur les lieux du travail	Direction générale des services à la gestion	
	Offrir une compensation financière d'un montant maximal de 400 \$ visant à permettre au télétravailleur d'aménager son poste de travail à domicile de manière à favoriser sa santé, sa sécurité et son efficacité (montant non récurrent)	Direction des ressources humaines	
	Rendre disponible au Parcours d'accueil et d'intégration du nouvel employé l'information en lien avec l'ajustement des équipements et les bonnes postures à adopter sur un poste de travail	Direction des ressources humaines	En continu
	Offrir une pause active animée par un kinésithérapeute à l'ensemble du personnel	Direction des ressources humaines	Selon le calendrier préétabli
	S'assurer de rendre disponible à tout le personnel la page intranet sur l'ergonomie et de procéder à la mise à jour de son contenu	Direction des ressources humaines	En continu
	Promouvoir un mode de vie actif (manchettes intranet, programmation en santé et mieux-être)	Direction des ressources humaines	
	Offrir un service d'adaptation de postes de travail (à distance et en présentiel)	Direction des ressources humaines	
	S'assurer d'avoir un nombre suffisant de personnes-ressources en adaptation de postes de travail	Direction des ressources humaines	
	Promouvoir annuellement l'information en lien avec l'ergonomie et le logiciel d'adaptation du poste de travail ADAPTE	Direction des ressources humaines	
	Procéder à l'ajustement de son poste de travail et s'assurer que son milieu de travail est sécuritaire (en présentiel et en télétravail)	Tout le personnel	En continu

5- Risques psychosociaux (RPS)			
Risques psychosociaux	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
Autonomie décisionnelle (aide-mémoire CNESST)	Favoriser l'implication des employés avant, pendant et après les changements organisationnels (se référer au Cadre de référence ministériel en gestion du changement)	Gestionnaires	En continu
Charge de travail (aide-mémoire CNESST)	Promouvoir la formation sur la charge de travail , offerte dans les équipes naturelles de travail par l'APSSAP, afin d'identifier des actions concrètes pour moduler les répercussions de la charge de travail sur le bien-être des employés (découlant de l'activité 2.2.1 prévue au Plan d'action 2024-2027 Ensemble pour une expérience employé mobilisante)	Direction des ressources humaines	Annuellement
	Offrir et promouvoir le Régime ministériel d'horaire variable	Direction des ressources humaines	En continu
	Offrir et promouvoir le Programme d'aménagement et de réduction du temps de travail	Direction des ressources humaines	En continu
	Offrir et promouvoir la Politique ministérielle de télétravail	Direction des ressources humaines	En continu
	Déployer une stratégie de communication pour faire vivre au quotidien les engagements collectifs en matière de collaboration (ex. : aucune réunion les vendredis PM)	Direction des ressources humaines Direction des communications	En continu
	S'assurer de la réalisation du cycle de gestion de la performance, incluant une communication bidirectionnelle	Gestionnaires Tout le personnel	En continu
Exposition à un événement potentiellement traumatique dans le contexte du travail (aide-mémoire CNESST)	Offrir un accompagnement au personnel visé par le Programme d'aide aux employés	Direction des ressources humaines	Sur demande
	Souligner la Semaine de la prévention du suicide	Direction des ressources humaines	Annuellement
	Offrir un webinaire visant à renforcer la résilience	Direction des ressources humaines	Mars 2026
Incivilité, conflits et harcèlement au travail	Assurer la présence et la formation d'un répondant ministériel	Direction des ressources humaines	En continu
	Sensibiliser les gestionnaires quant à leur rôle en matière de prévention et de prise en charge de situations d'incivilités et/ou de conflits	Répondant ministériel en matière de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail	En continu

5- Risques psychosociaux (RPS)			
Risques psychosociaux	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
	Sensibiliser l'ensemble du personnel quant à son rôle en matière de climat de travail	Répondant ministériel en matière de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail Gestionnaires	En continu
	S'assurer de rendre disponible à tout le personnel la page intranet portant sur la civilité au travail et de procéder la mise à jour de son contenu	Répondant ministériel en matière de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail	Mars 2025
	Promouvoir annuellement la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail à l'ensemble du personnel et s'assurer de sa prise de connaissance	Répondant ministériel en matière de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail	À compter du moment du déploiement de la nouvelle Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail
	Partager au nouveau personnel les éléments définissant les rôles et responsabilités des membres de l'organisation en matière de climat de travail dans le Parcours d'accueil et d'intégration	Direction des ressources humaines	En continu
	Offrir une séance d'information sur la civilité et la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail aux nouveaux employés qui intègrent le Ministère	Répondant ministériel en matière de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail	2 fois par année (selon le nombre de participants)
	Appliquer la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail	Tout le personnel	En continu
	Recourir aux services du Programme d'aide aux employés	Le personnel visé par un événement	Au besoin
Justice organisationnelle (aide-mémoire CNESST)	Appliquer les règles et les politiques ministérielles de façon équitable	Gestionnaires	En continu
	Communiquer les décisions de manière transparente aux travailleurs	Gestionnaires	
	Respecter les règles et les pratiques énoncées dans le code d'éthique	Tout le personnel	
Méconnaissance des risques psychosociaux	Assurer la présence et la formation d'un répondant ministériel	Direction des ressources humaines	Printemps 2025

5- Risques psychosociaux (RPS)			
Risques psychosociaux	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
	Former les membres du comité de santé et sécurité sur les risques psychosociaux : La santé psychologique, un sentier à explorer pour le CSS (90 minutes)	Comité de santé et sécurité	Sur demande
	Rendre disponible une section intranet portant sur les risques psychosociaux et procéder à la mise à jour de son contenu	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	31 mars 2026
	Tenir une séance d'information à l'intention des gestionnaires sur les risques psychosociaux (APSSAP)	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	31 mars 2026
Reconnaissance au travail (aide-mémoire CNESST)	Offrir un atelier sur la reconnaissance pour les équipes naturelles de travail	Direction des ressources humaines	En continu (sur demande)
	Offrir une Programmation en santé et mieux-être au travail	Direction des ressources humaines	Annuellement
	Souligner les années de service du personnel	Direction des ressources humaines	
	Souligner les départs à la retraite	Sous-ministre Gestionnaires Direction des ressources humaines	En continu
	Favoriser le développement de la carrière (PDRH ministériel, congés pour études, Programme de remboursement pour études collégiales ou universitaires)	Direction des ressources humaines	
	Privilégier des pratiques de reconnaissance directes (du gestionnaire à l'employé, de l'employé au gestionnaire, de collègue à collègue)	Tout le personnel	
Soutien social (aide-mémoire CNESST)	Offrir une pratique de jumelage avec un collègue accompagnateur au sein de son équipe dès l'embauche (découlant de l'activité 1.1.2 au plan d'action 2024-2027 Ensemble pour une expérience employé mobilisante)	Gestionnaires	
	Promouvoir le coaching de gestion en soutien psychologique offert aux gestionnaires par le Programme d'aide aux employés	Direction des ressources humaines	Printemps 2025
	Rendre disponible dans l'intranet l'information sur le Programme d'aide aux employés et en faire la promotion	Direction des ressources humaines	En continu

5- Risques psychosociaux (RPS)			
Risques psychosociaux	Mesures de prévention	Responsables	Échéance
Violence avec la clientèle externe (aide-mémoire CNESST)	Contrôler les accès sécurisés au milieu de travail	Direction générale des services à la gestion	En continu
	Identifier les numéros d'urgence sur chacune des cartes d'accès du personnel	Direction générale des services à la gestion	Mars 2026
	Prendre connaissance des capsules vidéo de l'APSSAP <i>Prévention de la violence - Situations particulières avec la clientèle</i> - visant à prévenir les situations particulières avec la clientèle et pouvant contribuer à prévenir la violence au travail	Le personnel ayant à travailler avec de la clientèle externe	Au besoin
	Déclarer tout événement impliquant de la violence verbale ou physique à son supérieur immédiat le plus rapidement possible et remplir le formulaire ministériel prévu à cet effet	Le personnel visé par un événement	En continu (le formulaire sera disponible au printemps 2025)
	Recourir aux services du Programme d'aide aux employés	Le personnel visé par un événement	Au besoin
Violence conjugale ou familiale (définition CNESST)	Assurer la présence et la formation d'un répondant ministériel	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	En continu
	S'assurer de rendre disponible à tout le personnel la page intranet portant sur la violence conjugale et procéder à la mise à jour de son contenu	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Annuellement
	Offrir aux gestionnaires un atelier de sensibilisation à la violence conjugale (offert par le Secrétariat du Conseil du trésor)	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Annuellement
	Sensibiliser le personnel à la violence conjugale ou familiale ainsi qu'aux outils disponibles	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Annuellement

6- Risques liés à la sécurité			
Sujets ou risques identifiés	Mesures	Responsables	Échéance
Consommation d'alcool ou de drogues	Promouvoir la Politique-cadre en matière d'alcool et de drogues en milieu de travail	Direction des ressources humaines	Annuellement
	Respecter les obligations prévues à la Politique-cadre en matière d'alcool et de drogues en milieu de travail	Tout le personnel	En continu
Grève ou autres moyens de pression	S'assurer d'avoir un Plan ministériel en cas de grève et autres moyens de pression et le rendre disponible dans l'intranet	Direction des ressources humaines	
Risques de chutes ou de se heurter (surfaces glissantes, mal éclairées ou encombrées, surfaces extérieures glacées ou enneigées)	Publier une manchette intranet sur le risque de chute lors de l'accès à l'établissement (risques hivernaux)	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	Annuellement Début de saison hivernale
	S'assurer que le plancher est maintenu en bon état, propre, sec et dégagé	Direction générale des services à la gestion Représentant en santé et sécurité de Québec Représentant en santé et sécurité de Montréal	En continu
	S'assurer de respecter la fréquence d'entretien des tapis	Direction générale des services à la gestion	Selon les balises inscrites dans les baux
	Inspecter les lieux d'accès extérieurs (voie d'accès) et effectuer une demande d'entretien si nécessaire	Direction générale des services à la gestion Représentant en santé et sécurité de Québec Représentant en santé et sécurité de Montréal	Lors de chute importante de neige ou de conditions favorisant la présence de glace (gel/dégel)
	Informé le personnel lorsque le plancher est glissant (panneau au sol)	Propriétaire de l'édifice Direction générale des services à la gestion	En continu
Suffocation	Faire inspecter annuellement les systèmes d'extincteur FM-200 dans les salles de serveurs de Québec et de Montréal	Direction générale des services à la gestion	Annuellement (dernière inspection : août 2024)
Température des locaux	Maintenir un confort thermique à l'intérieur des établissements	Direction générale des services à la gestion	En continu
Tremblement de terre	Promouvoir l'événement La Grande secousse	Direction générale des services à la gestion	Annuellement

6- Risques liés à la sécurité			
Sujets ou risques identifiés	Mesures	Responsables	Échéance
Voies de circulation	S'assurer que les voies de circulation sont maintenues en bon état, éclairées, dégagées et non glissantes (exemptes d'usure ou d'humidité)	Direction générale des services à la gestion Représentant en santé et sécurité de Québec Représentant en santé et sécurité de Montréal	En continu

7- Risques liés aux déplacements routiers			
Sujets ou risques identifiés	Mesures	Responsables	Échéance
Collision, accident de la route	Inspecter visuellement le véhicule appartenant au Ministère et informer son supérieur si une anomalie est détectée	Tout le personnel ayant à utiliser le véhicule du MTO (Québec)	Avant chaque utilisation
	Respecter les règles de conduite mentionnées au Code de la sécurité routière	Tout le personnel ayant à utiliser un véhicule (du MTO ou de location)	En continu
	Adapter sa conduite aux conditions routières	Tout le personnel ayant à utiliser un véhicule (du MTO ou de location)	
	Fournir une trousse de premiers secours complète dans le véhicule appartenant au Ministère	Coordonnateur en santé et sécurité au travail	
	S'assurer que l'entretien préventif du véhicule appartenant au Ministère est fait aux intervalles suggérés par le fabricant.	Direction générale des services à la gestion	Annuellement
	Sensibiliser les employés à informer leur supérieur de toute anomalie survenant sur un véhicule appartenant au Ministère	Direction générale des services à la gestion	
	S'assurer que les employés possèdent les qualifications nécessaires pour conduire le véhicule routier appartenant au Ministère (permis de conduire valide en fonction du véhicule)	Direction générale des services à la gestion	En continu

ENTRÉE EN VIGUEUR ET APPROBATION

Le Programme de prévention 2025-2026 entre en vigueur à la date de sa signature.



Jessy Baron
Sous-ministre du Tourisme

2025-03-24

Date



AGIR AUJOURD'HUI
TRANSFORMER DEMAIN

Prosphère et remarquable,
de façon responsable et durable



Ministère du Tourisme

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL PROVENANT DE L'EXTERNE

Moyens 2025-2026

Dernière mise à jour : 11 novembre 2025



CONTEXTE

La Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (LMRSST), sanctionnée le 6 octobre 2021, renforce la préoccupation à avoir pour les risques psychosociaux (RPS) et les facteurs de risques psychosociaux (FRPS) liés au travail. En effet, l'un des objectifs de la LMRSSST est d'assurer la protection de l'intégrité physique et psychique des travailleurs. La Loi stipule, entre autres, que tous les employeurs doivent identifier les risques et les facteurs de risques psychosociaux présents dans leur milieu et mettre en place des actions pour les prévenir.

Voici les RPS et les FRPS liés au travail qui nécessitent une prise en charge :

Risques psychosociaux liés au travail

1. Le harcèlement psychologique ou sexuel au travail
2. La violence à caractère sexuel en milieu de travail
3. La violence en milieu de travail provenant de l'interne ou de l'externe
4. La violence conjugale ou familiale
5. L'exposition à un événement potentiellement traumatique

Facteurs de risques psychosociaux liés au travail

1. L'autonomie décisionnelle
2. La charge de travail
3. La justice organisationnelle
4. La reconnaissance au travail
5. Le soutien social (par le supérieur immédiat et par les collègues)

Le Ministère est déjà en action quant à la prise en charge des RPS et des FRPS. Ces derniers ont été ajoutés à la programmation de prévention ministérielle. Toutefois, la Direction des ressources humaines (DRH) a décidé de porter une réflexion plus spécifique concernant la violence en milieu de travail provenant de l'externe, considérant que le sujet a été porté à son attention dans la dernière année. Ce risque a également été abordé lors des rencontres du Comité de santé et de sécurité (CSS). Pour l'instant, les interventions réalisées lorsqu'un cas de violence provenant de la clientèle externe survient sont effectuées au cas par cas par l'employé, le coordonnateur ou le gestionnaire responsable. Un nouveau formulaire de déclaration d'événement permettra de mieux accompagner le personnel.

CUEILLETTE DE DONNÉES

Du 14 au 25 avril 2025, la DRH a acheminé aux gestionnaires un questionnaire visant à identifier les risques liés à la collaboration avec de la clientèle externe présents dans leurs équipes. 85 % des répondants confirment interagir avec de la clientèle externe.

Cette clientèle est composée :

- des visiteurs et des touristes;
- des partenaires;
- des entreprises;
- des instances syndicales;
- des autres ministères et organismes (MO).

Au total, 66 % des répondants ayant à interagir avec de la clientèle externe confirment qu'un membre de leur équipe a déjà vécu une situation d'incivilité ou de violence provenant de la clientèle externe. Cette situation est préoccupante et doit être prise en charge encore davantage afin d'éviter des effets néfastes qui pourraient se traduire éventuellement par des atteintes à la santé psychologique du personnel.



Une démarche ministérielle a été proposée au CSS durant l'été, en vue d'une approbation des autorités par la suite. La mise en œuvre des moyens qui en découlent est prévue à partir de l'automne 2025, dont un message dans les lignes téléphoniques qui permettra de joindre une grande partie de la clientèle externe.

À noter que ce plan est évolutif : il sera révisé lors de la réception du gabarit gouvernemental de la politique sur la tolérance zéro en milieu de travail et lors de la mise à jour de la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

CLIENTÈLES CIBLES

- Clientèle interne : ensemble du personnel du ministère du Tourisme (MTO) (incluant la Direction des communications, la Direction des affaires juridiques, le cabinet et les employés contractuels).
- Clientèle externe :
 - o Visiteurs et touristes
 - o Collaborateurs externes : partenaires de l'industrie, entreprises sous contrat (sous-traitants), instances syndicales, autres MO, toute autre organisation touristique (OBL, OBNL, COOP, etc.).

OBJECTIFS DE COMMUNICATION

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Informer l'ensemble du personnel sur les moyens mis en place par l'organisation pour prévenir la violence provenant de la clientèle externe.
- Outiller les employés qui interagissent avec de la clientèle externe sur les comportements et les attitudes sécuritaires à adopter afin de faire face aux situations de tensions.
- Informer la clientèle externe de l'importance accordée à la civilité dans nos différentes relations (respect et courtoisie).
- Faire connaître au personnel le nouveau formulaire de déclaration d'événement.

OBJECTIFS MESURABLES

- Obtenir, en moyenne, 85 ouvertures par manchette intranet (le nombre d'ouvertures moyen toute manchette confondue en 2024 était de 71).
- Obtenir, en moyenne, 1000 impressions par publication Facebook organique et 500 impressions par publication LinkedIn organique.

ENJEUX DE COMMUNICATION

- La clientèle externe et les canaux utilisés avec celle-ci sont diversifiés.
- Il y a deux gestions de communauté sur les réseaux sociaux au Ministère : l'une concerne les voyageurs (Bonjour Québec) et l'autre, l'industrie (comptes ministériels).
- D'une part, certaines personnes pourraient minimiser l'ampleur des situations d'incivilité ou de violence provenant de la clientèle externe, croyant à tort qu'elles sont vécues par une minorité d'employés par exemple. D'autre part, une grande partie de la clientèle externe est déjà respectueuse et courtoise avec le personnel.
- Certains employés qui interagissent avec de la clientèle externe, mais pas avec des visiteurs et des touristes pourraient ne pas se sentir concernés par les messages.



STRATÉGIE DE COMMUNICATION

La stratégie misera sur des moyens de communication diversifiés et des communications visibles et directes, avec des messages simples et clairs adaptés à chaque clientèle ainsi que des données concrètes.

Les communications externes énonceront clairement les comportements attendus de la clientèle externe envers le personnel, en mettant l'accent sur le respect et la courtoisie ainsi qu'en remerciant ceux et celles qui adoptent déjà ces comportements.

Les communications internes préciseront que la clientèle externe est composée à la fois des voyageurs et des collaborateurs externes, expliqueront les éléments mis en place pour prévenir la violence provenant de cette clientèle et veilleront à outiller le personnel sur comment réagir aux situations où elle se montre irrespectueuse. Le ton des communications sera empathique et bienveillant.

AXE DE COMMUNICATION

Le Ministère est en action afin d'assurer le respect et la courtoisie envers le personnel ayant à interagir avec de la clientèle externe.

MESSAGES

- Le Ministère considère comme particulièrement important que la clientèle externe soit respectueuse et courtoise avec le personnel. Cela vise à la fois les voyageurs et les collaborateurs externes.
- Il remercie ceux et celles qui adoptent déjà ces bons comportements.
- Toutefois, force est de constater que le risque de violence en milieu de travail provenant de l'externe est malheureusement bien réel.
- Des préoccupations à ce sujet ont été soulevées à la DRH dans la dernière année ainsi qu'au CSS.
- De plus, les résultats du questionnaire acheminé aux gestionnaires pour identifier les risques liés à la collaboration avec de la clientèle externe présents dans leur équipe révèlent notamment :
 - que la grande majorité d'entre eux interagissent avec de la clientèle externe;
 - que 2 gestionnaires sur 3 ayant à interagir avec de la clientèle externe confirment qu'un membre de leur équipe a déjà vécu une situation d'incivilité ou de violence provenant de cette clientèle.
- La DRH propose différentes actions pour prévenir la violence en milieu de travail provenant de l'externe et accompagner le personnel.
- Par exemple, les employés qui vivent une situation d'incivilité ou de violence provenant de la clientèle externe sont invités à la signaler dans le nouveau formulaire de déclaration d'événement pour obtenir le meilleur accompagnement possible.

Messages spécifiques pour la clientèle externe :

- Merci de faire preuve de respect et de courtoisie avec nous. Si vous tenez des propos jugés agressifs, haineux ou offensants, nous nous réservons le droit de mettre fin à la communication.
- Le respect et la courtoisie, tout le monde y a droit ici! Tout acte de violence est interdit.



BUDGET

Un budget reste à être déterminé pour l'impression d'affiches.

ÉVALUATION

- Nombre d'ouvertures des manchettes intranet
- Nombre d'impressions par publication Facebook organique et par publication LinkedIn organique

MOYENS DE COMMUNICATION

Les moyens de communication pourraient évoluer en cours de projet, par exemple lors de la réception du gabarit gouvernemental de la politique sur la tolérance zéro en milieu de travail et lors de la mise à jour de la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail.

Périodes	Moyens	Clientèles cibles	Budget	Responsable/ collaborateurs
Novembre– Décembre 2025	Message sur le respect et la courtoisie envers le personnel dans les lignes téléphoniques : <ul style="list-style-type: none"> • de Bonjour Québec • du MTO • du service qui prend les plaintes 	Clientèle externe	N/A	R : DCOM C : DRH, DAT, SG, DRI
Décembre 2025	Courriel aux gestionnaires pour faire un retour sur le questionnaire du printemps dernier et annoncer les principales actions à venir	Gestionnaires du MTO	N/A	R : DRH
À partir de janvier 2026	Mise en ligne d'informations sur la prévention de la violence en milieu de travail provenant de l'externe dans une section existante ou à venir de l'intranet (formation de l'APSSAP ¹ , nouveau formulaire de déclaration d'événement, etc.)	Personnel du MTO	N/A	R : DRH C : DCOM

¹ La formation Intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menace est offerte gratuitement par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » (APSSAP). Elle est d'une durée de 2 heures et permet de s'outiller sur les comportements et les attitudes sécuritaires à adopter afin de faire face aux situations de tensions.



	Mise en place d'un nouveau formulaire de déclaration d'événement	Personnel du MTO	N/A	R : DRH
	Café du sous-ministre et manchette intranet (explication de la démarche, invitation à consulter l'intranet, à signaler toute situation d'incivilité ou de violence provenant de la clientèle externe dans le nouveau formulaire de déclaration d'événement et, si pertinent, à suivre la formation de l'APSSAP)	Personnel du MTO	N/A	R : DCOM C : DRH
	Écran de veille (invitation à consulter l'intranet)	Personnel du MTO	N/A	R : DCOM C : DRH
	Révision de la nétiquette du MTO et de Bonjour Québec, s'il y a lieu	Clientèle externe	N/A	R : DCOM C : ENBQ, DAT
	Publications MS sur le respect et la courtoisie envers le personnel dans les comptes du MTO et, si possible, de Bonjour Québec ²	Clientèle externe	N/A	R : DCOM C : ENBQ, DRH
	Invitation au respect et à la courtoisie dans les pages <u>Pour nous joindre</u> et <u>Se préparer</u> sur le site Bonjour Québec, si possible	Visiteurs et touristes	N/A	R : ENBQ C : DCOM, DRH
	Affiche installée dans les centres Infotouristes et, si possible, dans les vitrines Bonjour Québec	Visiteurs et touristes	À déterminer	R : DCOM C : DRH, DAT, ENBQ

² On remarque une légère hausse des commentaires ou messages irrespectueux sur les comptes du MTO dans la dernière année, mais il y en a peu de façon générale.



**Prosphère et remarquable,
de façon responsable et durable**