



Audit sur la santé et la sécurité au travail

PROTECTION SERVICE INTÉGRITÉ
TÉ **PROTECTION** SERVICE INT
EGRITY PROTECTION **SERVICE**
INTÉGRITÉ PROTECTION SERVI
CE INTEGRIT PROTECTION SE
RVICE INT PROTECTION
SERVICE INT PROTECTION
ON SE PROTECTION SE
ECTION PROTECTION SE
PROTECTION INTÉGRITÉ
PROTECTION LE INTEGRITY
TY **PROTECTION** SERVICE INT
ÉGRITÉ PROTECTION **SERVICE**
INTEGRITY PROTECTION SERVI
CE INTÉGRITÉ PROTECTION SE



Mars 2019

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, 2019

No de catalogue PS38-104/2019F-PDF
ISBN 978-0-660-32063-2

Ce document est disponible sur le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada à :
www.asfc-cbsa.gc.ca

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.
Also available in English under the title: Audit of Occupational Health and Safety.



TABLE DES MATIÈRES

1.0	INTRODUCTION	3
2.0	IMPORTANCE DE L’AUDIT	3
3.0	ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ	4
4.0	OPINION DE L’ÉQUIPE D’AUDIT	4
5.0	PRINCIPALES CONSTATATIONS.....	5
6.0	SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS	5
7.0	RÉPONSE DE LA DIRECTION	6
8.0	CONSTATATIONS DÉCOULANT DE L’AUDIT	6
8.1	Responsabilisation et responsabilités	6
8.2	Procédures, processus et directives.....	8
8.3	Conformité aux exigences législatives.....	11
8.4	Surveillance et production de rapports	16
8.5	Programme de prévention des risques.....	19
	ANNEXE A – À PROPOS DE L’AUDIT	23
	ANNEXE B – ÉCHANTILLON DE L’AUDIT.....	27
	ANNEXE C – LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS CLÉS DE L’ASFC EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	28
	ANNEXE D – LISTE DES ACRONYMES	29



1.0 INTRODUCTION

1. L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) fournit des services frontaliers intégrés qui soutiennent la sécurité nationale, protègent la sécurité publique et favorisent la prospérité économique du Canada grâce à ses principales activités de ciblage, d'examen, de détection et d'exécution de la loi. En collaboration avec les partenaires de Sécurité publique, l'Agence mène ses activités dans un milieu complexe et dynamique, et suit l'évolution constante des activités criminelles transfrontalières, des menaces à la sécurité nationale, des flux migratoires et des priorités en matière de sécurité publique afin d'intervenir le plus tôt possible dans le continuum des voyages et des échanges commerciaux lorsqu'une menace se présente¹.
2. L'Agence est tenue de fournir à tous ses employés un milieu de travail sans danger, et elle est résolue à le faire². La promotion de conditions de travail sécuritaires et le respect de la réglementation sont des aspects essentiels de la santé et de la sécurité en milieu de travail. La partie II du *Code canadien du travail* (CCT), ainsi que la réglementation connexe, établit le cadre législatif et constitue le fondement du mandat en matière de santé et de sécurité au travail (SST) de l'ASFC visant à faire la promotion d'un milieu de travail sain et sécuritaire ainsi qu'à réduire le nombre de blessures et de maladies en milieu de travail.
3. À l'heure actuelle, l'ASFC dispose d'un effectif d'environ 15 185 employés, y compris 10 300 agents opérationnels³ qui offrent des services à quelque 950 points de service dans l'ensemble du Canada et dans 39 emplacements à l'étranger⁴. Le budget opérationnel annuel de la Division de la SST est de 18 000 \$. La Division dispose de trois conseillers nationaux et d'un directeur⁵. Ils sont appuyés par huit conseillers régionaux en SST⁶. L'Agence compte 266 lieux de travail à l'échelle du Canada, 101 comités locaux de SST et 165 représentants locaux de SST.

2.0 IMPORTANCE DE L'AUDIT

4. L'Agence doit adopter une approche responsable pour réduire, prévenir ou éliminer les risques en milieu de travail par la surveillance et l'évaluation des programmes et des pratiques en place, dans le but de protéger la santé et la sécurité de ses employés.
5. Bien qu'environ 32 % des employés de l'Agence travaillent dans un environnement de bureau conventionnel qui présente un risque inhérent relativement faible, approximativement 68 % travaillent dans un lieu qui présente des risques élevés pour leur santé et leur sécurité. Les agents opérationnels de l'Agence peuvent être appelés à travailler dans des régions isolées, à traiter des

¹ Site web de l'ASFC, À propos de l'ASFC <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/who-qui-fra.html>

² [Intranet de l'ASFC, page web de la Santé et sécurité au travail.](#)

³ Aux fins de l'audit, par « agent opérationnel », on entend les agents des services frontaliers, les agents d'exécution de la loi et du renseignement et d'autres analystes opérationnels. Données démographiques sur l'effectif, système administratif de l'organisation, mai 2018, fourni par la DGRH.

⁴ Rapport sur les résultats ministériels (ASFC), 2017-2018

⁵ Données fournies par la Division de la SST en janvier 2018.

⁶ Les conseillers régionaux en SST ne sont pas exclusivement affectés à des activités de SST. Données fournies par la Division de la SST en janvier 2018.



voyageurs agressifs et à voyager à l'étranger dans le cadre de renvois sous escorte. Les agents qui participent à l'inspection et au contrôle des marchandises et des voyageurs risquent d'entrer en contact avec des substances très toxiques et d'autres produits chimiques, des marchandises dangereuses et des personnes potentiellement hostiles, et font face à des facteurs de risque inconnus dans le milieu de travail. De plus, certains agents de première ligne travaillent dans des points d'entrée construits il y a longtemps, et l'infrastructure vieillissante peut présenter des risques pour la santé et la sécurité.

6. L'objectif de l'audit était de fournir l'assurance que l'Agence ait mis en place des contrôles et des pratiques efficaces qui permettent d'appuyer son programme de SST et d'assurer la conformité aux obligations juridiques de la partie II du CCT et de ses règlements connexes.
7. La portée de l'audit comprenait une évaluation de la gouvernance, de la gestion et de la surveillance du programme de SST; des pratiques de gestion des risques en place aux points d'entrée (PDE) et aux lieux de travail de l'Agence sélectionnés; et des principales pratiques opérationnelles des intervenants ayant des responsabilités en matière de SST dans leur gestion des dangers et des risques en milieu de travail. Pendant la phase de l'examen, l'équipe d'audit a visité 23 lieux de travail dans l'ensemble du Canada.
8. La méthodologie, la portée et les critères de l'audit sont décrits en détail à l'annexe A. Les lieux de travail visités sont indiqués à l'annexe B.

3.0 ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ

9. Le présent audit a été réalisé conformément à la *Politique et directive sur la vérification interne du Conseil du Trésor* et au *Cadre de référence international des pratiques professionnelles (CRIPP)* de l'*Institut des vérificateurs internes (IVI)*. Divers processus ont permis de recueillir suffisamment d'éléments probants appropriés de façon à fournir une assurance à un niveau d'audit. La fonction d'audit interne de l'Agence est indépendante, et les auditeurs internes ont rempli leurs fonctions avec objectivité, tel qu'il est défini dans les *Normes internationales pour la pratique professionnelle de la vérification interne de l'IVI*.

4.0 OPINION DE L'ÉQUIPE D'AUDIT

10. De façon générale, l'Agence est dotée d'un programme fonctionnel de SST comprenant des contrôles définis visant à appuyer la SST. L'Agence gagnerait toutefois à clarifier et à communiquer les rôles et les responsabilités, et à s'assurer que la formation requise soit suivie. De plus, l'Agence a l'opportunité de clarifier et de communiquer les exigences de consignation des activités en milieu de travail et de renforcer le programme de prévention des dangers et les activités de surveillance et de productions de rapports. Ces améliorations permettraient de prévenir davantage les dangers et de veiller à la santé et à la sécurité des employés.



5.0 PRINCIPALES CONSTATATIONS

11. Les rôles et les responsabilités des intervenants clés en matière de SST étaient définis et consignés. Il pourrait être avantageux de clarifier les responsabilités des conseillers régionaux en SST relativement à la surveillance ainsi que les procédures de consignation pour les activités de santé et de sécurité en milieu de travail à l'endroit des membres de comités et des représentants. Des procédures, des processus et des directives étaient en place pour aider les intervenants à s'acquitter de leurs obligations en matière de SST. Toutefois, la direction doit s'assurer que les représentants et les membres des comités locaux suivent la formation requise.
12. Des comités locaux en santé et sécurité au travail (ci-après comités locaux) ont été établis et des représentants sont nommés dans les lieux de travail comptant moins de 20 employés pour veiller à ce que les dangers soient recensés, fassent l'objet d'une enquête et soient éliminés. Les rapports d'enquête sur les situations comportant des risques étaient préparés conformément aux exigences, comprenaient des mesures correctives pour éliminer les dangers et respectaient le processus d'approbation établi. Cependant, les réunions et les inspections des lieux de travail qui devaient avoir lieu en 2016 et en 2017 n'ont pas toutes été menées.
13. Des rapports trimestriels sur les activités des comités et l'information sur des situations comportant des risques étaient préparés sur les lieux de travail, à l'échelle régionale et à l'échelle nationale. Toutefois, des écarts dans le nombre d'inspections et le nombre d'incidents ont été constatés dans les rapports examinés. Un nombre limité d'activités de surveillance ont été réalisées pour assurer la conformité aux exigences législatives et pour s'assurer que le nombre de dangers et de blessures était consigné avec uniformité et exactitude.
14. L'Agence est dotée d'un Programme de prévention des risques (PPR) officiel servant à déceler et à évaluer les dangers dans le milieu de travail et un plan de mise en œuvre connexe a été approuvé en 2018. En ce qui a trait à ce plan, une question qui revêt une importance particulière est le travail en suspens lié aux analyses des risques professionnels (ARP). Bien que le plan de mise en œuvre du PPR est un point permanent à l'ordre du jour du Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité (COMSS), il existe peu d'éléments probants permettant de démontrer la participation du comité pour prioriser les activités et surveiller les échéanciers afin de veiller à ce que les ARP requises soient réalisées comme prévu.

6.0 SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

15. Quatre recommandations découlent de l'audit; elles portent sur les éléments suivants :
 - Créer un processus permettant d'identifier les personnes qui doivent suivre une formation et veiller à ce que la formation obligatoire soit suivie;
 - Clarifier et communiquer les rôles et les responsabilités pour les intervenants clés en matière de SST ainsi que les attentes liées au processus de documentation et de consignation à l'égard des réunions des comités et des inspections des lieux de travail;



- Veiller à ce que l'information sur le rendement en matière de SST, y compris la conformité aux exigences législatives, soit consignée régulièrement, analysée pour en vérifier l'exactitude et dégager les tendances, surveillée et transmise à un comité de surveillance;
- Renforcer la prévention des dangers par l'établissement d'échéanciers de mise en œuvre, la priorisation des ARP pour les occupations les plus exposées à des dangers, et surveiller l'avancement du plan de mise en œuvre.

7.0 RÉPONSE DE LA DIRECTION

La Direction générale des ressources humaines (DGRH) accepte les constatations et les recommandations énoncées dans cette vérification interne de la santé et de la sécurité au travail (SST). Une audite interne a déjà été réalisée en 2009 et les recommandations en découlant ont été entièrement mises en œuvre. La DGRH voit les constatations et les recommandations du présent audit comme une occasion de renforcer davantage le programme de l'Agence.

La DGRH a élaboré la réponse et le plan d'action de la direction dans le but d'améliorer le programme de SST actuel dans les domaines suivants : rôles et responsabilités, formation, analyse du risque professionnel, analyse des tendances et surveillance du programme. L'objectif global ultime de la DGRH est de réduire au minimum les risques pour les employés en s'assurant que les mesures de protection nécessaires sont en place pour protéger les employés contre les maladies et les blessures. La nationalisation des services internes, y compris l'affectation d'une ressource à la fonction de SST dans la région, contribuera grandement à la mise en œuvre réussie de ce plan d'action.

8.0 CONSTATATIONS DÉCOULANT DE L'AUDIT

8.1 Responsabilisation et responsabilités

Critère d'audit :

- *Les rôles, les responsabilités et les pouvoirs pour la gestion et la surveillance des programmes en matière de santé et de sécurité de l'Agence sont définis et ont été documentés et communiqués.*

Responsabilisation du programme de SST

16. Au titre de la partie II du CCT, la santé et la sécurité au travail sont une responsabilité partagée entre l'employeur et ses employés. Le programme de SST de l'Agence relève de la Direction générale des ressources humaines (DGRH), et la Direction des relations de travail et de la rémunération (DRTR) est l'autorité fonctionnelle de la SST. Ainsi, elle crée, met en œuvre et surveille le programme de SST et fournit des conseils et des directives au reste de l'Agence à l'égard des exigences législatives, des politiques et des procédures.



17. La Section nationale de la SST a élaboré un cadre de responsabilité de gestion de SST qui énonce les rôles et les responsabilités précis des divers intervenants en matière de SST. Les rôles et les responsabilités des conseillers nationaux et régionaux en SST, du Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité (COMSS) et de la direction sont définis et documentés dans ce cadre de façon à assurer le maintien d'une gestion efficace de la santé et de la sécurité à chaque lieu de travail et pour veiller à ce qu'un partenariat entre les employés et l'employeur soit établi dans le but de prévenir les maladies et les accidents liés à l'occupation d'un emploi. Ils comprennent les rôles et les responsabilités relatifs aux politiques, à la formation, à l'orientation, à la surveillance, aux rapports et à la création et au maintien du PPR. Voir l'annexe C pour consulter les rôles et les responsabilités de l'ASFC en matière de SST.

Conseillers en santé et sécurité au travail

18. La Section nationale de la SST et les conseillers nationaux créent des politiques et procédures et recueillent de l'information sur le programme de SST. En plus de fournir un soutien aux conseillers régionaux, les conseillers nationaux jouent un rôle dans la surveillance des activités de santé et sécurité et la préparation de rapports pour la Section de la SST. Les conseillers régionaux offrent une orientation et des directives à la direction, aux membres des comités locaux et aux représentants dans leur région. Ils sont également tenus de surveiller les activités des comités locaux, d'identifier et de coordonner la formation en matière de SST et de compiler les données statistiques pour les conseillers nationaux. Les conseillers régionaux n'assument pas exclusivement des tâches de SST; ils sont également des conseillers régionaux en relations de travail.
19. Bien que les conseillers régionaux en SST contribuent à la coordination et à la prestation de la formation en matière de SST, ce ne sont pas tous les conseillers qui assuraient un suivi de la formation de façon à déterminer si les membres des comités locaux avaient suivi la formation obligatoire en SST. Par ailleurs, bien qu'il soit indiqué dans le cadre de responsabilité de gestion de SST que les conseillers régionaux sont également appelés à assurer la surveillance du rendement des comités locaux et des représentants, y compris l'examen des comptes rendus des réunions et des rapports d'inspections, les conseillers régionaux n'effectuaient pas tous le même degré de revue ou de surveillance des activités des comités locaux. Pour appuyer la direction, les membres des comités locaux et les représentants, il est important que les conseillers régionaux en SST comprennent leur rôle et leurs responsabilités.
20. Au moment de préparer le présent rapport, les conseillers régionaux relèvent des directeurs régionaux des Ressources humaines, qui relèvent des directeurs généraux régionaux (DGR). L'Agence connaît une période de transformation, qui comprend la réorganisation de certains secteurs de l'Agence. La haute direction de l'ASFC a annoncé son intention de nationaliser les services internes, y compris la SST, afin d'améliorer les contrôles, l'uniformité, la responsabilisation et la capacité de partager la charge de travail. En mettant en œuvre ses initiatives de Renouveau, l'Agence a l'occasion de clarifier les rôles et les responsabilités des conseillers régionaux en SST, d'examiner la possibilité d'avoir des ressources entièrement consacrées à la SST et de définir des rapports hiérarchiques fonctionnels clairs et directs relativement à la SST.



Comités locaux et représentants

21. Au titre de la partie II du CCT⁷, un comité local de santé et de sécurité au travail devrait être formé de représentants des employés et de l'employeur et établi aux lieux de travail qui comptent habituellement 20 employés ou plus. Des représentants en SST doivent être nommés aux lieux de travail où il y a habituellement moins de 20 employés. Les membres des comités locaux et les représentants ont des fonctions précises aux termes du CCT.
22. Bien que la plupart des membres des comités locaux et des représentants disaient connaître leurs rôles et leurs responsabilités, certains ne comprenaient pas entièrement leurs obligations de production de rapports quant à certains processus de santé et de sécurité au travail, comme la consignation de plaintes à l'interne et de refus de travailler ainsi que la consignation des blessures et des incidents qui se produisent pendant le renouvellement d'une certification de compétences aux installations de formation. Comme les plaintes à l'interne et les refus de travailler ne se produisent pas fréquemment, les membres des comités locaux ne savaient pas exactement comment les documenter et les traiter. Ils devaient souvent obtenir des conseils auprès des conseillers régionaux afin de faire enquête et de participer à ces processus.
23. Le manque de compréhension ou de reconnaissance des rôles et des responsabilités pourrait mener à l'inexécution de tâches et d'activités. Par conséquent, il serait avantageux de clarifier les rôles, les responsabilités et les attentes des membres de comités locaux ou des représentants.

8.2 Procédures, processus et directives

Critère d'audit :

- *Des politiques, des procédures et des directives en matière de SST sont établies, communiquées et mises à jour au besoin par la fonctionnelle de la SST.*

24. Conformément à la partie II du CCT⁸, l'Agence doit afficher un énoncé de ses consignes générales en matière de santé et de sécurité au travail à l'appui des employés.
25. L'ASFC a une politique globale de SST ainsi que d'autres politiques et procédures. Ces dispositions font en sorte que l'Agence est résolue à « protéger la santé et la sécurité de ses employés dans leur lieu de travail; en se conformant à toutes les exigences réglementaires, aux normes approuvées, aux politiques et aux directives et en s'assurant que tous les employés possèdent l'équipement, la formation, les instructions et la supervision nécessaires pour exécuter leurs tâches pour le compte de l'employeur ».⁹ Ces politiques et procédures sont disponibles sur le site intranet de l'Agence.

⁷ *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2, partie II, sections 135(1) et 136(1)

⁸ CCT, partie II, section 125(1)d)(ii).

⁹ Politique sur la santé et la sécurité au travail de l'ASFC, 2011



26. Les politiques et les procédures de l'Agence ont été créées par la Section nationale de la SST. Des procédures et processus en matière de SST, comme les procédures de premiers soins et les processus de refus de travailler et de résolution de plainte à l'interne, sont disponibles pour soutenir les employés et les gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions en matière de SST. De plus, des outils, des gabarits et des formulaires sont disponibles sur l'intranet de l'ASFC.
27. En plus des politiques, des procédures et des outils, un réseau de conseillers nationaux et régionaux en SST a été établi pour appuyer les membres des comités locaux et les représentants en fournissant des conseils, de la rétroaction et en répondant aux questions et aux préoccupations. Les conseillers nationaux informent les conseillers régionaux des changements relatifs aux procédures, et ces derniers communiquent ensuite cette information à leurs comités locaux, à leurs représentants et à d'autres intervenants, au besoin.
28. Bien que des politiques, des directives et des lignes directrices aient été établies et soient disponibles, 70 % des membres des comités locaux représentant les employés et 58 %¹⁰ des membres des comités locaux représentant l'employeur que l'équipe d'audit a rencontrés n'étaient pas au courant qu'il y avait des procédures et des directives en matière de SST sur l'intranet. La majorité des membres ont indiqué avoir acquis des connaissances sur les processus et les responsabilités en matière de SST dans le cadre d'une formation en cours d'emploi. Une communication et une formation supplémentaires permettraient de fournir de plus amples renseignements sur les outils et les gabarits disponibles, afin d'aider les membres à s'acquitter de leurs responsabilités et de contribuer à une application uniforme des processus et des contrôles.

Formation

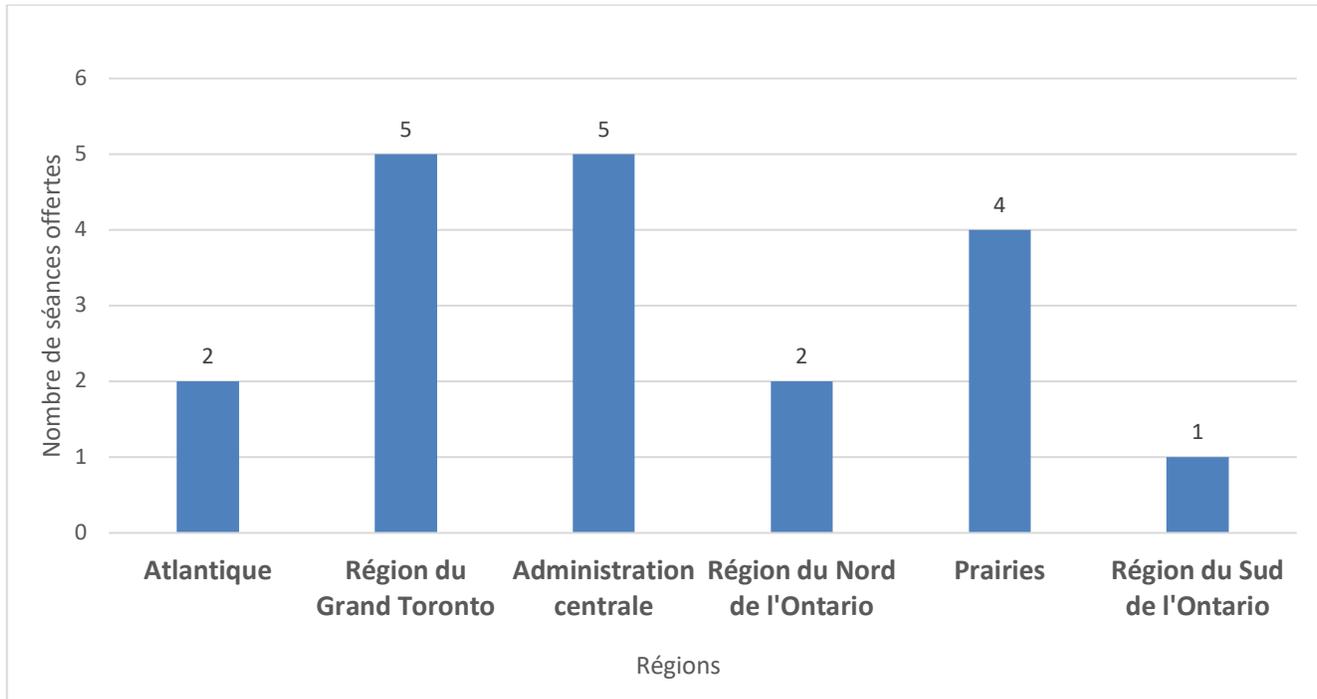
29. La Direction de la formation et du perfectionnement (DFP), en collaboration avec la Section nationale de la SST, a créé une série de formations en SST pour les employés de tous les niveaux. Il est essentiel de mettre en œuvre des cours pour les employés, les gestionnaires, les membres des comités locaux et les représentants conçus précisément pour améliorer leurs connaissances et leurs compétences en matière de SST et pour leur fournir l'orientation nécessaire pour remplir leurs fonctions relatives à la SST. Une formation obligatoire en SST fournit à tous les employés de l'ASFC l'occasion de bien comprendre leurs obligations et leurs droits ainsi que ceux de l'employeur, au titre de la partie II du CCT.
30. Les gestionnaires, les superviseurs, les membres des comités locaux et les représentants doivent suivre la formation en SST en ligne, suivie d'une séance de formation en salle de classe. Compte tenu de leurs fonctions, ces employés ont besoin d'une compréhension approfondie des concepts et des procédures en matière de SST. La séance de formation en SST en salle de classe est essentielle, car elle offre aux participants l'occasion de mettre en pratique les connaissances, les compétences et les pratiques exemplaires relatives à la SST qu'ils ont acquises grâce à la formation en ligne. Les conseillers régionaux en SST sont tenus d'assurer un suivi de l'achèvement des cours requis en matière de SST.

¹⁰ Données fondées sur la visite de 19 comités locaux.



31. L'équipe d'audit a tenté de déterminer le taux d'achèvement de la formation en SST pour les employés assumant des responsabilités en matière de SST, mais l'équipe s'est heurtée à un obstacle. Les listes des membres des comités locaux et des représentants sont tenues à jour à l'échelle régionale, mais aucun cumul n'est réalisé régulièrement par la Section nationale de la SST. Ainsi, des données statistiques trimestrielles sur la formation sont fournies par la DFP à la Section nationale de la SST et transmises au COMSS selon une liste de membres désuète.
32. Comme il y avait un manque de données exhaustives sur la formation, un échantillon des membres de comités locaux et de représentants a été comparé aux rapports d'achèvement de formation reçus de la DFP.
33. L'audit a révélé que certaines personnes comprises dans l'échantillon n'étaient inscrites pas dans le rapport d'achèvement de formation, et d'autres semblaient ne pas avoir suivi la formation. Selon l'échantillon de l'audit, 68 % des membres des comités locaux et des représentants avaient suivi la formation de SST en ligne. Parmi les 73 membres des comités locaux et représentants rencontrés en entrevue, 59 % avaient suivi la formation en SST en salle de classe.
34. Les personnes rencontrées en entrevue ont fourni plusieurs raisons pour lesquelles elles n'avaient pas suivi la formation, notamment en raison du fait que les formations en salle de classe n'étaient pas souvent offertes à cause de la disponibilité des formateurs et des ressources. De plus, des cours étaient parfois annulés en raison du faible taux d'inscription. Il y avait aussi la disponibilité des ressources pour remplacer les employés en formation qui posait problème. Sur une période de deux ans, de janvier 2016 à décembre 2017, nous avons remarqué que le nombre de formations en salle de classe offertes dans les régions variait d'une à cinq séances. (Voir la figure 1.)

Figure 1 – Séances de formation en salle de classe offertes aux membres des comités locaux et aux représentants en SST entre janvier 2016 et décembre 2017 pour les régions représentées dans l'échantillon de l'audit



35. Les membres de comités et représentants qui n'ont pas reçu une formation complète risquent de ne pas être entièrement prêts à assumer leurs fonctions et leurs responsabilités, et par conséquent, il est possible que les processus ne soient pas appliqués de façon uniforme.

La recommandation 1 (page 15 du présent rapport) porte sur la formation, et la recommandation 2 (page 16) aborde les problèmes liés aux rôles et aux responsabilités.

8.3 Conformité aux exigences législatives

Critère d'audit :

- *Les processus et les contrôles opérationnels clés sont en place pour assurer la gestion efficace des risques en milieu de travail pour la santé et la sécurité des employés.*

Situations comportant des risques

36. Une composante essentielle d'un programme de SST efficace est le processus de signalement des situations comportant des risques utilisé pour orienter les efforts vers la prévention des accidents et la gestion des pertes de temps occasionnées par les accidents. Conformément au CCT¹¹, l'employeur doit faire enquête sur toutes les situations comportant des risques signalées. L'employeur doit affecter une personne qualifiée à l'enquête de chaque situation comportant des risques signalée dans le milieu de travail. Il s'agit habituellement d'un superviseur qui connaît les procédures de travail et les exigences en matière de sécurité à l'endroit où la situation comportant

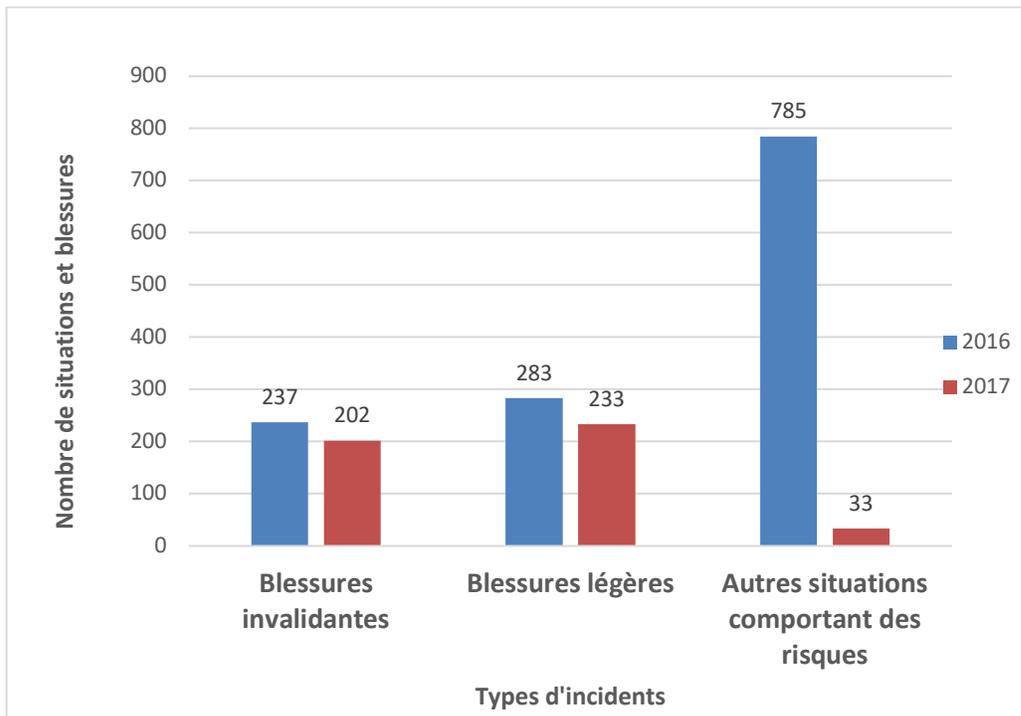
¹¹ CCT, partie II, section 125(c).



des risques s'est produite. Le comité local ou le représentant doit participer à l'enquête et formuler des commentaires sur les constatations et les mesures correctives. Un Rapport d'enquête de situation comportant des risques (RESR) doit être transmis au comité local ou au représentant, au conseiller régional en SST et aux conseillers nationaux en SST et transmis à Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Programme du travail, dans certaines circonstances.

37. Les trois types de situations comportant des risques suivantes doivent également être signalés à EDSC – Programme du travail, de façon annuelle: blessures invalidantes, blessures mineures et autres situations comportant des risques¹². Pendant la période visée par la portée de l'audit, l'Agence a signalé 1 815 situations comportant des risques, dont 27 % étaient des blessures invalidantes, 34 % étaient des blessures mineures et 39 % étaient d'autres situations comportant des risques. (Voir la figure 2.)

Figure 2 – Situations comportant des risques et enquêtes signalées, 2016 et 2017



Note : La direction a indiqué que l'importante différence entre 2016 et 2017 relativement aux « autres situations comportant des risques » découle d'une clarification quant à cette définition. De plus, un changement dans les cours de Tactiques de maîtrise et de défense et dans les séances de renouvellement de la certification aux installations de formation pourrait également avoir contribué à la diminution du nombre de situations comportant des risques encourues.

¹² Blessure invalidante : empêche l'employé de se présenter au travail ou de s'acquitter de toutes les fonctions liées à son travail. Blessure mineure : blessure pour laquelle un traitement médical est donné, mais qui n'est pas une blessure invalidante. Autres situations comportant des risques : catégorie utilisée dans de rares cas lorsque les définitions ci-dessus ne correspondent pas à la situation signalée.



38. L'équipe d'audit a choisi un échantillon de 141 RESR provenant des lieux de travail visités afin de déterminer s'ils contenaient l'information appropriée et respectaient le processus établi. Tous les rapports examinés contenaient l'information requise, y compris les mesures correctives pour éliminer les dangers et respectaient le processus d'approbation établi, à l'exception de cinq rapports qui manquaient certaines signatures requises. Même si les formulaires étaient presque tous complets, il a été souligné que c'était souvent l'employé qui remplissait le RESR et le faisait signer par le superviseur, alors que le superviseur devrait être la personne qui prépare le rapport. Cette constatation appuie davantage le fait que les employés et les membres des comités locaux ne comprennent pas toujours leurs rôles et leurs responsabilités.

Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité (COMSS)

39. Tout employeur qui compte habituellement trois cents employés directs ou plus doit constituer un comité d'orientation en matière de santé et de sécurité et choisir et nommer les membres¹³. Le COMSS, qui est composé de représentants des employés et de l'employeur, est chargé d'examiner les questions qui concernent la santé et la sécurité par l'entremise de la création, de la mise en œuvre et de la surveillance de politiques et de programmes qui font la promotion de la santé et de la sécurité des employés. Selon la partie II du CCT¹⁴, le comité d'orientation se réunit au moins une fois tous les trois mois pendant les heures ouvrables, et au besoin – même en dehors des heures ouvrables – en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle. Pour la période visée par l'audit, le comité s'est réuni selon la fréquence annuelle requise et a démontré que des questions touchant la SST sont examinées.

Activités des comités de santé et de sécurité en milieu de travail

40. Un comité local constitue un forum mixte pour l'employeur et les employés qui leur permet de se réunir et de collaborer dans le but d'améliorer la santé et la sécurité au travail. La direction locale nomme des membres pour représenter l'employeur au sein du comité, et le syndicat des employés nomme des membres pour représenter les employés. Dans les lieux de travail comptant 19 employés ou moins, un représentant en SST doit être nommé.

41. Selon la partie II du CCT¹⁵, le comité local doit se réunir au moins neuf fois par année à intervalles réguliers pendant les heures ouvrables, et au besoin – même en dehors des heures ouvrables – en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle. En ce qui a trait aux représentants, ils doivent se réunir avec l'employeur au besoin pour régler des questions qui concernent la santé et la sécurité.

42. Les 23 lieux de travail compris dans l'échantillon de l'audit répondaient aux exigences : 19 comités locaux étaient établis et 4 représentants étaient nommés. Les comités locaux se réunissaient régulièrement pour discuter des préoccupations et des dangers dans le lieu de travail

¹³ CCT, partie II, section 134.1(1).

¹⁴ CCT, partie II, section 134.1(7).

¹⁵ CCT, partie II, section 135(10).



ainsi que des mesures d'atténuation. Les représentants en SST ont indiqué que toutes les questions liées à la SST étaient signalées à la direction et étaient examinées au besoin.

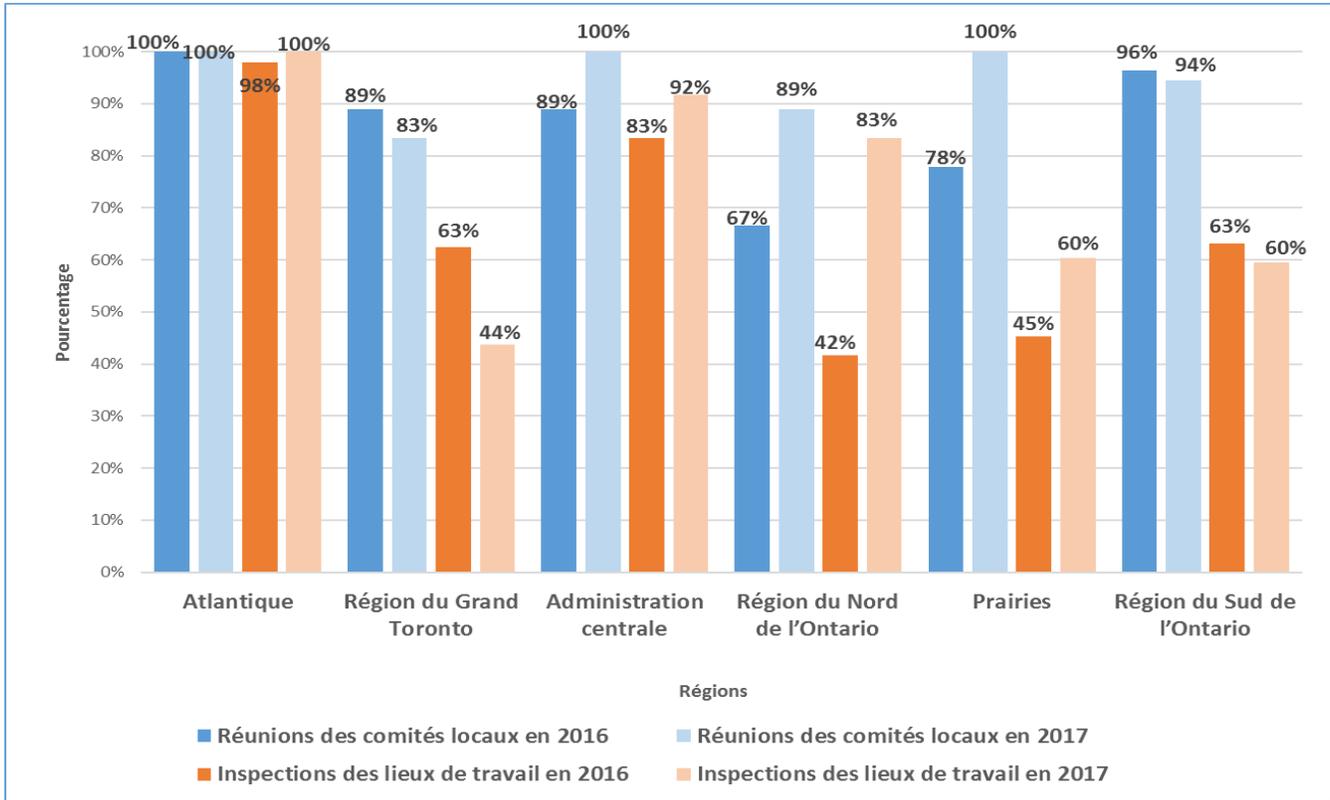
43. Des pratiques exemplaires ont été observées à certains lieux de travail, où des employés de secteurs et d'emplois variés siégeaient au comité local, incluant à certains endroits, le chef des opérations. Dans certains lieux de travail, le comité avait également nommé des remplaçants pour assister aux réunions, car le travail par quarts peut mener à des difficultés dans l'établissement d'un calendrier des réunions. Cette pratique assurait le maintien du quorum et la continuité des réunions.
44. Nous avons examiné les comptes rendus des réunions des comités locaux pour déterminer le nombre de réunions tenues annuellement. Pour répondre aux exigences liées à la fréquence, le comité local doit tenir au moins neuf réunions par année. Certains lieux de travail ne respectaient pas cette exigence : parmi les 19 comités locaux examinés, 14 répondaient à l'exigence de fréquence des réunions (74 %) en 2016 et 15 en 2017 (79 %).
45. L'employeur doit s'assurer que le lieu de travail, en entier ou en partie, soit inspecté tous les mois par le comité local ou le représentant en SST, de façon à assurer une inspection complète du lieu de travail au cours d'une année¹⁶. Cette attente est également énoncée dans le cadre de responsabilité de gestion de SST de l'Agence.
46. L'audit visait à déterminer si les inspections des lieux de travail étaient réalisées et si elles étaient consignées. Pour répondre aux exigences liées à la fréquence des inspections, le comité local doit réaliser au minimum 12 inspections par année. Parmi les 23 lieux de travail visités, 10 (43 %) ont respecté l'exigence de fréquence des inspections en 2016 et 8 (39 %) en 2017. Ces chiffres ne comprennent pas les inspections signalées comme ayant eu lieu, mais pour lesquelles aucune preuve à l'appui n'a été fournie. Selon les membres des comités locaux et les représentants, les taux de réalisation d'inspections étaient faibles pour diverses raisons, dont la difficulté de planifier les inspections dans un lieu où il y a des postes à horaires variables et des exigences opérationnelles particulières.
47. Dans le but d'apporter une perspective différente sur ces résultats, la figure 3 présente les progrès vers l'atteinte de la conformité quant aux exigences liées aux neuf réunions et aux douze inspections par année, selon les données fournies pour chaque lieu de travail visité¹⁷. Des améliorations ont été constatées de 2016 à 2017 vers l'atteinte de l'exigence liée à la fréquence des réunions des comités dans toutes les régions, mais la Région du Grand Toronto, les Prairies et la Région du Sud de l'Ontario doivent améliorer le nombre d'inspections du lieu de travail réalisées.

¹⁶ CCT, partie II, section 135(7k) et 135(5j) : Le comité local, pour ce qui concerne le lieu de travail pour lequel il a été constitué, inspecte chaque mois tout ou partie du lieu de travail, de façon que celui-ci soit inspecté au complet au moins une fois par année.

¹⁷ Voir l'échantillon de l'audit à l'annexe B.



Figure 3 – Progrès vers la conformité aux exigences liées à la fréquence pour les inspections et les réunions des comités locaux de SST pour 2016 et 2017



Note : Les pourcentages correspondant au nombre de réunions de comité sont fondés sur 19 comités locaux, et le nombre d’inspections est fondé sur les inspections réalisées dans 23 lieux de travail. Le nombre de lieux par région varie – voir l’annexe B pour consulter la liste des lieux faisant partie de l’échantillon de l’audit.

48. Il est important d’assurer la tenue de neuf réunions des comités et la réalisation d’inspections mensuelles, dans le but de recenser, d’examiner et d’éliminer toute préoccupation en matière de santé et de sécurité dans un temps opportun. La communication des exigences liées aux inspections et au recensement des situations comportant des risques peut améliorer l’exactitude de l’information signalée à l’externe par l’Agence. Le manque de documentation adéquate et d’un suivi approprié pourrait mener à des occasions ratées de dégager les tendances et de mettre en œuvre des mesures correctives/préventives pour éviter que les situations comportant des risques ne se reproduisent.

Recommandation 1

La vice-présidente de la Direction générale des ressources humaines devrait élaborer un processus continu officiel pour identifier les personnes ayant besoin de suivre une formation, afin de veiller à ce



que les membres des comités locaux et les représentants obtiennent la formation requise en matière de SST.

REPOSE DE LA DIRECTION	DATE D'ACHÈVEMENT
La Direction générale des ressources humaines élaborera un processus pour déterminer les personnes qui nécessitent une formation obligatoire en SST. De plus, la Division des programmes de mieux-être de la Direction générale des ressources humaines collaborera avec la Direction de la formation et du perfectionnement pour s'assurer qu'une formation en classe sur la SST est offerte régulièrement, selon les besoins de chaque région.	Juin 2020

Recommandation 2

La vice-présidente de la Direction générale des ressources humaines devrait clarifier et communiquer les rôles et les responsabilités des principaux intervenants en SST ainsi que les attentes liées aux processus de documentation et de consignation des réunions des comités locaux de santé et de sécurité et des inspections des lieux de travail.

La recommandation 3 (page 18 du présent rapport) porte sur la question de conformité aux exigences législatives.

REPOSE DE LA DIRECTION	DATE D'ACHÈVEMENT
La Direction générale des ressources humaines clarifiera et communiquera les rôles et les responsabilités des principaux intervenants en SST et renforcera les exigences relatives à la consignation et à la documentation des inspections en milieu de travail et des réunions des comités de SST et prendra des mesures pour corriger les cas de non-conformité.	Octobre 2019

8.4 Surveillance et production de rapports

Critère d'audit :

- L'information requise à l'appui du recensement des risques, à la surveillance et à la prise de décisions pour le programme de SST est systématiquement compilée, analysée et présentée.*

Surveillance

- Les processus de surveillance efficaces, l'évaluation des résultats et les mesures correctives permettent de veiller au respect des exigences législatives et à l'examen des enjeux en matière de santé et de sécurité. La surveillance constitue une responsabilité partagée entre divers



intervenants en matière de SST. Les conseillers régionaux sont tenus de surveiller la conformité aux exigences pour leur région en examinant les activités et les rapports des comités locaux, et les conseillers nationaux sont tenus de compiler l'information sur les blessures à des fins de présentation au Programme du travail.

50. L'audit a permis d'examiner les processus en place visant à recueillir, à compiler et à analyser l'information pour surveiller le programme de SST. Dans le lieu de travail, un rapport du comité local est rempli par les coprésidents du comité. Il comprend le nombre de réunions du comité local et le nombre d'inspections du lieu de travail. Dans les régions, les conseillers en SST consignent dans un registre les blessures invalidantes pour lesquelles il est nécessaire de remplir et de présenter des formulaires de demandes d'indemnisation; ce registre est transmis aux conseillers nationaux. Ils assurent également un suivi de la formation requise pour les membres des comités locaux et les représentants. Les conseillers nationaux compilent l'information afin qu'elle soit présentée au COMSS à des fins de surveillance. Cela comprend notamment les rapports trimestriels de conformité au nombre requis de rencontres des comités et d'inspections effectuées dans les lieux de travail, les rapports d'enquêtes sur les situations comportant des risques et les rapports d'incidents de sécurité.
51. Bien que des données quantitatives aient été obtenues, un nombre limité d'activités de surveillance ont été réalisées par les conseillers régionaux ou nationaux pour veiller à la conformité aux exigences législatives et à la réduction ou à l'élimination des dangers dans le lieu de travail. L'audit a révélé que les conseillers régionaux ont obtenu l'information des intervenants dans leur région, mais n'ont pas vérifié et examiné systématiquement les données reçues, comme les comptes rendus de réunions de comité et les rapports d'inspection. De plus, les conseillers régionaux tiennent un registre de formation et se fient aux centres de formation et d'apprentissage pour conserver les données sur la formation suivie, mais cet élément n'est pas surveillé de façon plus étroite.

Production de rapports

52. Au titre du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail (RCSST)*¹⁸, les employeurs sous réglementation fédérale doivent soumettre deux rapports annuels à EDSC – Programme du travail :
 - 1) Le Rapport annuel de l'employeur concernant les situations comportant des risques, qui indique le nombre de blessures invalidantes et de blessures mineures, de décès, de maladies professionnelles et d'autres situations comportant des risques;
 - 2) Le rapport du comité local, qui résume les activités annuelles réalisées par le comité local en question.
53. L'Agence prépare le Rapport annuel de l'employeur concernant les situations comportant des risques et le présente à EDSC en mars, chaque année. En ce qui concerne le rapport du comité local, la plupart des comités locaux ont rempli et présenté ces rapports à EDSC.

¹⁸ RCSST, partie XV, section 15.10(1) et CTT, partie II, section 135(7).



54. Afin de présenter l'information à la direction de l'Agence, divers types de rapports ont été préparés, comme les rapports des comités locaux et les rapports sur les taux de conformité aux exigences législatives. En vue d'améliorer la surveillance et le contrôle, la Section nationale de la SST a créé des fiches de rendement trimestrielles pour chaque région afin de fournir aux directeurs généraux régionaux (DGR) les résultats de la conformité en matière de SST. Les fiches de rendement comprennent des données régionales sur le nombre de réunions du comité local, le nombre d'inspections des lieux de travail et les taux d'achèvement de la formation obligatoire en SST pour les employés. Les fiches permettent de repérer les lieux de travail qui se dirigent vers la non-conformité. Elles ne comprennent toutefois pas les taux d'achèvement de la formation pour les membres des comités locaux et les représentants.
55. Dans le cadre de l'examen d'un échantillon de rapports de SST, trois problèmes ont été soulevés. Premièrement, des écarts dans les données de rendement ont été soulevés en ce qui a trait aux données statistiques sur les blessures en milieu de travail : l'information signalée aux lieux de travail ne correspondait pas toujours à l'information signalée par les conseillers régionaux ou nationaux. D'une façon similaire, lorsque l'équipe a examiné l'information sur la conformité des lieux de travail aux exigences législatives, des incohérences ont été décelées dans le nombre de réunions des comités locaux et le nombre d'inspections signalées à l'interne et à l'externe à EDSC. De plus, l'information sur le rendement signalée par les comités locaux ne correspondait pas toujours aux chiffres des fiches de rendement trimestrielles présentées aux DGR.
56. Deuxièmement, aucune analyse qualitative n'a été réalisée par les comités locaux ou les conseillers régionaux dans le but de cerner des tendances relativement aux dangers dans les lieux de travail. L'Agence manque une occasion potentielle d'éviter qu'une situation comportant des risques se reproduise en omettant de produire des analyses de tendance sur le type de blessures ou d'autres incidents liés à la SST.
57. Troisièmement, il a été noté qu'il n'y avait aucun système électronique commun pour compiler l'information des régions. À l'instar, des gabarits sont envoyés aux régions, les conseillers régionaux y inscrivent manuellement l'information et présentent ensuite les formulaires à la Section de la SST une fois remplis. Cette pratique entraîne un risque d'erreur et pourrait expliquer les écarts trouvés dans les rapports. Un système électronique commun permettant de consigner l'information pourrait améliorer la qualité et l'exactitude de l'information fournie par les divers intervenants, et ainsi, il serait possible pour le programme de réaliser des analyses qualitatives de façon à cerner des tendances relatives aux dangers dans le lieu de travail.
58. L'audit a également permis de déterminer si l'information sur le rendement était transmise à la haute direction. Le COMSS, qui est coprésidé par la vice-présidente de la DGRH et un représentant syndical, est le comité consultatif chargé des questions en matière de SST. Le COMSS ne relève pas officiellement du Comité exécutif (CE) sur les questions liées à la santé et à la sécurité des employés. Le COMSS a fourni de l'information au CE pour la dernière fois en mars 2018 : il a fourni des renseignements sur un incident survenu en 2017 visant un agent et les mesures préventives connexes. Mis à part cet incident, des renseignements sur le rendement en matière de SST visant les réunions de comités locaux, les inspections et les blessures avaient été fournis au CE pour la dernière fois en février 2015. D'une façon similaire, il y a une surveillance limitée du PPR, étant donné que le rendement et les progrès ne sont pas transmis au CE. Par



conséquent, il existe une possibilité d'assurer la surveillance et la supervision du programme de SST, y compris des activités du PPR, au niveau de la direction, pour veiller à son efficacité.

59. De façon générale, une surveillance approfondie des activités de SST devrait être réalisée, et l'information sur le rendement devrait être validée, à des fins d'exactitude de données, et présentée à la haute direction régulièrement.

Recommandation 3

La vice-présidente de la Direction générale des ressources humaines devrait veiller à ce que l'information sur le rendement en matière de SST soit consignée, analysée à des fins d'exactitude et d'analyse des tendances, surveillée et transmise à un comité de surveillance. Cela comprend le respect des exigences liées à la fréquence des réunions de comités locaux et des inspections des lieux de travail.

REPONSE DE LA DIRECTION	DATE D'ACHÈVEMENT
<p>La Direction générale des ressources humaines reconnaît l'importance de la consignation exacte des blessures et des maladies en milieu de travail ainsi que de l'analyse des tendances pour prévenir les situations futures comportant des risques. De plus, la direction comprend la nécessité de surveiller le programme de SST pour s'assurer que toutes les lacunes du programme sont cernées et comblées. Bien que l'information ait récemment commencé à faire l'objet d'une analyse des tendances, il est nécessaire de s'assurer que les rapports sont remplis avec exactitude au niveau du lieu de travail. Des rapports de conformité trimestriels sont fournis aux directeurs généraux régionaux depuis un certain temps déjà. Toutefois, même si ces rapports incluait certains résultats de formation obligatoires, ils ne comprenaient pas de renseignements sur la formation en SST des gestionnaires et des superviseurs ou sur la formation des membres des comités de SST ou des représentants en SST.</p>	<p>Avril 2020</p>

8.5 Programme de prévention des risques

Critère d'audit :

- *L'Agence a défini, documenté et communiqué les priorités, les objectifs et les ressources aux fins de la création, de la mise en œuvre et de la surveillance du programme de prévention des risques dans le lieu de travail.*



60. Compte tenu de l'environnement opérationnel de l'Agence, de la complexité croissante du travail et de la vaste gamme de dangers, des mesures doivent être mises en place pour prévenir ou minimiser les dangers et les incidents au travail. Tout employeur doit créer, mettre en œuvre et surveiller un programme ayant pour but de prévenir les dangers. Le programme doit comprendre les six composantes suivantes : 1) plan de mise en œuvre, 2) méthode de recensement et d'évaluation des risques, 3) recensement et évaluation des risques, 4) mesures préventives, 5) formation des employés; 6) évaluation du programme¹⁹.
61. À l'Agence, le directeur général de la DRTR a le pouvoir de gérer tous les aspects du Programme de prévention des risques (PPR). Le COMSS, les membres des comités locaux et les représentants sont responsables de contribuer à l'élaboration et à la surveillance du PPR en lieu de travail, conformément au cadre de responsabilité de gestion de SST.
62. L'audit a permis d'examiner le PPR afin de déterminer si un cadre comprenant les priorités, échéanciers, responsabilités et ressources avait été établi pour assurer la prévention des risques.
63. L'Agence a créé un PPR en 2007. Il aurait dû inclure un plan de mise en œuvre, résumer les rôles et les responsabilités du PPR et préciser les échéanciers connexes pour chaque composante. Suite à l'approbation du plan de mise en œuvre de l'Agence en janvier 2018, le PPR comprend maintenant les six composantes requises. Au moment de la réalisation de l'audit, certaines composantes étaient désuètes compte tenu des échéanciers de révision prescrits ou de changements dans les conditions de travail. Le plan de mise en œuvre et la méthodologie de recensement et d'évaluation des risques étaient les seuls éléments à jour; le recensement et les évaluations des risques étaient en cours. Les trois autres composantes – mesures préventives, formation des employés et évaluation du programme – nécessiteront une mise à jour ou une révision, à la lumière des résultats du recensement et des évaluations des risques présentement en cours.
64. Un élément important du PPR consistait à recenser et à évaluer les risques: l'Agence nomme cette étape l'« analyse des risques professionnels » (ARP). Une ARP est une procédure qui facilite l'intégration, à une tâche ou à une fonction donnée, des principes et des pratiques reconnus en matière de santé et de sécurité. Il s'agit d'analyser chaque tâche de l'occupation pour recenser les dangers potentiels et déterminer les mesures préventives appropriées. Lorsque l'information relative à la santé et sécurité change ou que les conditions du lieu de travail indiquent la présence d'un risque accru ou nouveau, il est nécessaire de mettre à jour l'ARP.
65. Lorsque l'Agence a initialement créé le PPR en 2007, il n'existait que trois ARP qui correspondaient à trois occupations. Depuis, des changements relatifs aux opérations se sont produits, et de nouvelles occupations et tâches ont été créées. Toutefois, une mise à jour ou une révision des ARP n'a pas eu lieu. Par conséquent, les ARP ne reflètent pas les conditions de travail actuelles. Une évaluation réalisée en 2013 par un conseiller national de SST et membre du COMSS, qui recommandait que toutes les occupations soient recensées et qu'une ARP soit réalisée pour celles qui représentent un risque important pour la santé et la sécurité des employés,

¹⁹ CCT, partie II, section 125(1) (z.03) et RCSST, DORS/86-304, partie XIX, section 19.1(1).



justifie d'autant plus la nécessité de réaliser des ARP. Il convient de souligner que dans le cadre d'une instruction²⁰ d'EDSC – Programme du travail établi en 2017, l'Agence était tenue d'évaluer les dangers dans les lieux de travail en mettant à jour les ARP qui devaient être réalisées depuis 2014.

66. Au moment de la réalisation de l'audit, le plan de mise en œuvre cernait huit occupations devant remplacer les trois originales et en ajoutait sept nouvelles pour refléter d'autres occupations au sein de l'Agence. Le plan prévoyait la réalisation de 13 ARP d'ici juin 2020, dont sept qui devaient être réalisées avant décembre 2018. Cinq des sept ARP ayant décembre 2018 comme échéance n'ont pas été réalisées à temps.
67. Nous avons remarqué qu'aucun exercice d'établissement des priorités n'avait été consigné de façon à déterminer les ARP qui devaient être réalisées en premier. Nous n'avons pas non plus trouvé d'éléments probants indiquant que la priorité avait été accordée à la création d'ARP en fonction d'événements ou d'incidents récents ou de risques opérationnels. Les deux premières ARP qui ont été entamées dans le cadre du plan de mise en œuvre visaient à satisfaire aux exigences de conformité. L'une ARP vise à répondre à une plainte et l'autre vise à respecter la directive donnée par EDSC en 2017. L'établissement de priorités relativement aux ARP fondé sur une évaluation des risques permettrait à la Section de la SST de concentrer ses efforts et ses ressources sur les secteurs qui sont les plus exposés à des dangers et à des menaces.
68. Conformément au *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail (RCSST)*, partie XIX²¹, les progrès relatifs à la mise en œuvre de mesures de prévention devraient faire l'objet d'un suivi, et l'échéancier du plan de mise en œuvre devrait être examiné régulièrement et modifié au besoin. Un PPR efficace peut prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail, tout en rationalisant les activités en matière de SST de l'employeur.
69. L'audit visait à déterminer si les progrès des activités prévues en vue du plan de mise en œuvre faisaient l'objet d'un suivi. Le plan de mise en œuvre est un point permanent à l'ordre du jour du COMSS. Il a été difficile d'évaluer ce qui faisait l'objet de discussions, car des comptes rendus de décisions ne sont pas toujours créés. À l'exception du COMSS, il a été difficile d'évaluer une surveillance officielle de programme relativement au plan de mise en œuvre en raison du manque de documentation.
70. De plus, bien que le plan de mise en œuvre ait été créé en 2018, il manquait de clarté quant aux échéances de la révision des six composantes du PPR, aux dates de début des ARP et aux responsabilités et aux ressources attribuées consacrées à la réalisation des activités, et il ne fournissait pas d'information sur le fonctionnement de la surveillance du plan de mise en œuvre. L'opportunité se présente d'apporter des précisions au plan de mise en œuvre pour en assurer la réussite et pour aider le COMSS à assumer sa fonction de surveillance.
71. Un manque de surveillance et de supervision du PPR pourrait entraîner des retards dans la mise en œuvre des activités prévues. De plus, ce manque pourrait empêcher l'Agence de mettre en

²⁰ Une instruction est un avis écrit officiel ordonnant à un employeur ou à un employé de mettre fin à une infraction au *Code* et de la corriger dans un certain délai. EDSC, Politique de conformité.

²¹ *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, DORS/86-304, partie XIX, section 19.2(1).



œuvre des mesures appropriées en temps opportun visant à prévenir les blessures et d'autres situations comportant des risques et d'assurer la conformité au CCT et aux instructions émises par EDSC. Dans le but de veiller à la prévention des dangers, des améliorations relatives à la supervision du PPR sont requises.

Recommandation 4

La vice-présidente de la Direction générale des ressources humaines devrait établir l'échéancier de mise en œuvre lié au Programme de prévention des risques, prioriser les analyses des risques professionnels pour les occupations présentant les plus grands dangers et assurer régulièrement un suivi officiel des progrès réalisés relativement au plan de mise en œuvre.

REPONSE DE LA DIRECTION	DATE D'ACHÈVEMENT
<p>La Direction générale des ressources humaines reconnaît la nécessité de veiller à ce que les analyses du risque professionnel soient effectuées, communiquées et tenues à jour afin que les employés soient au courant des dangers auxquels ils peuvent être exposés, des mesures de prévention en place et des mesures supplémentaires requises. La direction est d'accord avec la recommandation qui souligne les initiatives déjà en cours dans le cadre du plan de mise en œuvre de l'analyse du risque professionnel. En se fondant sur l'analyse des tendances, la Direction générale des ressources humaines veillera à établir l'ordre de priorité des analyses du risque professionnel et surveillera officiellement les progrès réalisés par rapport au plan de mise en œuvre.</p>	<p>Novembre 2019</p>



ANNEXE A – À PROPOS DE L’AUDIT

OBJECTIF ET PORTÉE DE L’AUDIT

L’objectif de l’audit était de fournir l’assurance que l’Agence ait mis en place des contrôles et des pratiques de gestion efficaces qui permettent d’appuyer son programme de SST et d’assurer la conformité envers les exigences législatives de la partie II du CCT et envers les autres règlements connexes en matière de SST.

Dans le cadre de l’audit, les éléments suivants ont été évalués :

- la gouvernance, la gestion et la surveillance du programme de SST;
- les pratiques de gestion de risque en place à certains bureaux d’entrée et lieux de travail de l’Agence;
- les principales pratiques opérationnelles des intervenants ayant des responsabilités en matière de SST dans leur gestion des dangers et des risques dans les lieux de travail.

L’examen des dossiers visait la période du 1^{er} janvier 2016 au 1^{er} mai 2018.

Dans le cadre de l’audit, les éléments suivants n’ont pas été évalués :

- Les programmes de l’ASFC visant le bien-être, y compris les programmes d’indemnisation des accidentés du travail, de gestion de l’incapacité, de retour au travail après une blessure ou toute autre situation comportant des risques, de prévention de la violence, de bien-être psychologique et de la santé mentale au travail. On prévoit que ces programmes seront examinés dans le cadre de l’audit en cours sur les milieux de travail sains du Bureau du vérificateur général.
- Les programmes visant la sécurité matérielle, les opérations d’urgence et la prévention des incendies, à l’exception de la façon dont ils sont pris en compte lors des inspections de santé et de sécurité, des réunions des comités locaux et des évaluations des représentants.
- L’examen de la conformité technique au CCT et au règlement connexe, par exemple l’inspection d’outils et d’équipement, et la manipulation et l’entreposage des substances dangereuses.
- Les bureaux internationaux de l’Agence: bien que les employés soient protégés par le CCT, ces lieux de travail sont régis par une autre administration. Les bureaux internationaux occupés par des employés de l’ASFC sont une responsabilité partagée entre l’ASFC et Affaires mondiales Canada.
- Activités, opérations et homologues provinciaux et territoriaux en matière de SST.
- Autres personnes dans le lieu de travail pour lesquelles la partie II du CCT ne s’applique pas (p. ex. visiteurs, voyageurs).

ÉVALUATION DES RISQUES

Une évaluation préliminaire des risques a été réalisée pour relever les secteurs de risque potentiels et les priorités en matière d’audit. Cette évaluation était fondée sur les entrevues avec divers intervenants



participant au programme de SST à l'AC, les visites de divers bureaux dans la région du Québec et l'examen de documents liés à la SST. Les principaux secteurs de risques suivants ont été recensés.

Gouvernance et responsabilisation

1. Il est possible que les responsabilités et les rôles relatifs au programme de SST ne soient pas clairement définis, documentés et communiqués.
2. Les comités de surveillance pourraient ne pas être assez bien conçus pour assurer une surveillance du programme de SST, y compris le PPR.
3. Il est possible que le modèle décentralisé pour le programme de SST, avec une orientation fonctionnelle de la Section de la SST à l'Administration centrale et une mise en œuvre à l'échelle régionale par l'entremise de la Direction générale des opérations, ait une incidence sur les relations de travail et l'influence sur les conseillers en SST en ce qui concerne les questions de SST dans les régions.

Processus opérationnels

4. Il est possible que les processus opérationnels de SST requis ou les protocoles de sécurité ne soient pas réalisés selon un niveau de qualité uniforme et acceptable à l'échelle des régions de l'Agence.
5. Il est possible que des processus opérationnels clés, comme les analyses des risques professionnels, ne soient pas réalisés en temps opportun.
6. Il est possible que les activités de SST en cours ne soient pas harmonisées avec la priorité de mettre en place le plan de mise en œuvre du Programme de prévention des risques.

Surveillance et information appuyant la prise de décision et la production de rapports

7. Il est possible que l'information appuyant le recensement des risques et l'établissement des priorités quant au traitement, à l'atténuation et à la surveillance des risques dans les lieux de travail ne soit pas compilée, analysée et présentée.
8. Il est possible que l'Agence ne soit pas en mesure de recueillir et de consigner l'information sur la SST (données sur les taux de rendement quant aux inspections, aux réunions des comités locaux, à la formation, aux blessures) en temps opportun et avec exactitude.
9. Il est possible que les employés soient exposés à des substances chimiques ou nucléaires ou à d'autres dangers découlant d'actes délibérés si des processus opérationnels clés ne sont pas suivis en temps opportun ou mis à jour en réponse à des risques émergents.

L'audit a été réalisé conformément à la Politique et directive sur la vérification interne du Conseil du Trésor et aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de la vérification interne au sein du gouvernement du Canada de l'Institut des vérificateurs internes.

En guise de conclusion sur l'objectif de l'audit, les méthodes suivantes ont été utilisées pour recueillir des éléments probants:

- Examen des politiques, des directives et des procédures pertinentes régissant la gestion de la SST.



- Entrevues avec les cadres fonctionnels de la SST à l'Administration centrale et les conseillers régionaux en SST/relations de travail ainsi qu'avec les cadres de la Direction générale des opérations dans les régions.
- Entrevue avec les membres du COMSS, l'employeur et les représentants des employés qui siègent aux comités locaux.
- Réalisation d'un examen et d'une analyse de comptes rendus de réunions du COMSS et de réunions de certains comités locaux.
- Réalisation d'un examen et d'une analyse d'un échantillon de rapports d'inspections dans les lieux de travail, de rapports sur les blessures et de rapports sur les situations comportant des risques.
- Réalisation de visites sur les lieux de certains emplacements afin d'observer les processus, les procédures et les contrôles visant divers dangers en matière de sécurité au travail. Les visites des lieux comprenaient des bureaux d'entrée (petits et grands) et des bureaux dans la Région du Grand Toronto, la Région du Sud de l'Ontario, Région du Nord de l'Ontario, la Région de l'Atlantique et la Région des Prairies ainsi que le Centre de formation à Rigaud, le bureau des Opérations d'exécution de la loi dans les bureaux intérieurs à Ottawa et le Laboratoire judiciaire de l'ASFC à Ottawa.

CRITÈRES D'AUDIT

Les critères d'audit sont conformes au Cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement et au Cadre des contrôles de gestion de base et des critères d'évaluation établis par le Bureau du contrôleur général, ainsi qu'aux principes de contrôle interne efficace du Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

En fonction des observations préliminaires découlant de la phase de planification, les champs d'enquête et les critères suivants ont été choisis pour l'audit :

CHAMPS D'ENQUÊTE	CRITÈRES DE'AUDIT
<p>Gouvernance et responsabilisation: Une structure de surveillance efficace a été établie pour la gestion et la surveillance du programme de Santé et de sécurité au travail de l'Agence.</p>	<p>1.1 Les rôles, les responsabilités et les pouvoirs définis pour la gestion et la surveillance des programmes en matière de santé et de sécurité de l'Agence ont été documentés et communiqués.</p> <p>1.2 Des politiques, des procédures et des directives en matière de SST sont établies, communiquées et mises à jour au besoin par les cadres fonctionnels de la SST.</p>



CHAMPS D'ENQUÊTE	CRITÈRES DE'AUDIT
<p>Processus opérationnels et contrôles clés: Des processus et des contrôles opérationnels clés sont en place pour assurer la gestion efficace des risques dans les lieux de travail pour la santé et la sécurité des employés.</p>	<p>2.1 La santé et la sécurité des employés opérationnels sont gérées conformément aux politiques et aux procédures de l'Agence, à l'échelle de l'AFSC, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les réunions des comités locaux ont lieu; b) les inspections des lieux de travail sont planifiées et réalisées; c) les situations comportant des risques et d'autres questions liées à la santé et à la sécurité dans les lieux de travail sont signalées. <p>2.2 L'Agence a défini, documenté et communiqué les priorités, les objectifs et les ressources aux fins de la création, de la mise en œuvre et de la surveillance du Programme de prévention des risques dans le lieu de travail.</p>
<p>Surveillance et information appuyant la prise de décisions: L'information requise à l'appui du recensement des risques, à la surveillance et à la prise de décisions pour le programme de SST est systématiquement compilée, analysée et présentée.</p>	<p>3.1 L'information sur les dangers et les risques au travail est cernée, compilée et évaluée rapidement et de façon continue dans le but d'assurer une surveillance de la SST et d'élaborer des mesures de prévention et de protection.</p> <p>3.2 La haute direction reçoit de l'information pertinente en temps opportun pour surveiller le rendement du programme de SST et appuyer la prise de décisions.</p>



ANNEXE B – ÉCHANTILLON DE L'AUDIT

Les facteurs suivants ont été pris en compte au moment de choisir l'échantillon des bureaux d'entrée :

- Limites des ressources et aspect pratique (p. ex. les bureaux d'entrée éloignés ont été exclus pour cette raison)
- Représentation des bureaux ayant des volumes élevés et de ceux ayant des volumes faibles de blessures et de situations comportant des risques
- Représentation des régions
- Représentation des modes
- Représentation des postes

Site	Région	Mode
3 ^e pont, St. Stephen	Atlantique	Terrestre
Bureau de Milltown, St. Stephen	Atlantique	Terrestre
Pont Ferry Point, St. Stephen	Atlantique	Terrestre
St. John, opérations maritimes et aériennes	Atlantique	Aérien, maritime
Aéroport international Pearson de Toronto (secteur commercial et filière des voyageurs)	Région du Grand Toronto	Aérien
Centre de traitement du courrier, Mississauga	Région du Grand Toronto	Opérations postales
Direction des opérations de l'exécution de la loi et du renseignement	Région du Grand Toronto	S.O.
Laboratoire judiciaire, Ottawa	Administration centrale	S.O.
Collège de l'ASFC, Rigaud	Administration centrale	S.O.
Direction des opérations de l'exécution de la loi et du renseignement, Ottawa	Région du Nord de l'Ontario	S.O.
Coutts	Prairies	Terrestre
Carway	Prairies	Terrestre
Chief Mountain	Prairies	Terrestre
Aéroport international de Calgary, Calgary (secteur commercial et filière des voyageurs)	Prairies	Aérien
Pont Blue Water, Sarnia	Région du Sud de l'Ontario	Terrestre
Pont Queenston Lewiston, Niagara	Région du Sud de l'Ontario	Terrestre
Pont Ambassador, Windsor	Région du Sud de l'Ontario	Terrestre
Tunnel Windsor, Windsor	Région du Sud de l'Ontario	Terrestre
Pont Peace, Fort Erie	Région du Sud de l'Ontario	Terrestre
Aéroport international de Windsor, Windsor	Région du Sud de l'Ontario	Aérien
Walpole, Walpole Island	Région du Sud de l'Ontario	Terrestre



ANNEXE C – LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS CLÉS DE L’ASFC EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Poste	Rôles et responsabilités
Direction	<ul style="list-style-type: none"> S’assurer que tous les employés placés sous leur surveillance sont qualifiés, au courant et au fait des dangers qui se rattachent à leur emploi.
Vice-présidente de la DGRH (au nom du président en collaboration avec le Comité exécutif)	<ul style="list-style-type: none"> S’assurer que les politiques et le programme de SST sont efficaces et fonctionnels. Assurer un leadership général et communiquer l’engagement de la haute direction à maintenir un lieu de travail sain et sécuritaire.
Directeurs généraux des régions et de l’Administration centrale	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre le programme de SST. S’assurer qu’un comité local est créé ou qu’un représentant en matière de santé et de sécurité est désigné à chaque lieu de travail. Veiller à ce que les employés, les gestionnaires et les superviseurs, les membres des comités locaux et les représentants en matière de santé et de sécurité reçoivent la formation obligatoire en santé et sécurité.
Comité d’orientation en matière de santé et de sécurité de l’Agence	<ul style="list-style-type: none"> Se pencher sur les questions de santé et de sécurité par l’élaboration, la mise en œuvre et la surveillance de politiques et de programmes qui font la promotion de la santé et de la sécurité des employés. Participer à l’élaboration et à la surveillance du PPR au travail qui prévoit également la sensibilisation des employés aux questions de santé et de sécurité.
Division du bien-être au travail, section de la SST (au sein de la DGRH)	<ul style="list-style-type: none"> Créer, mettre en œuvre et assurer un suivi du programme de santé et de sécurité au travail. Fournir des conseils et des directives aux autres directions générales et aux régions sur les exigences de la partie II du <i>Code canadien du travail</i>, de la Directive sur la SST du Conseil national mixte ainsi que des politiques, des procédures et des lignes directrices de l’ASFC. Gérer tous les aspects du PPR, et en assumer la responsabilité globale.
Conseillers régionaux en SST	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des services d’interprétation, des conseils et un soutien à tous les niveaux de direction régionale, ainsi qu’aux comités locaux et aux représentants en SST, au sujet des exigences de santé et de sécurité. Faciliter et coordonner la mise en œuvre du programme de SST dans leur région et en surveiller le rendement. Veiller à la détermination, à la coordination et à la prestation de la formation en santé et sécurité dans la région.
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Prendre les mesures nécessaires pour assurer sa propre santé et sa propre sécurité et celles de quiconque risque de subir les conséquences de ses actes ou de ses omissions. Utiliser tout dispositif de sécurité fourni par l’employeur. Signaler les risques et les blessures/maladies au superviseur.
Comité de santé et de sécurité local ou représentant en matière de santé et de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Cerner et résoudre les questions de sécurité et de santé qui se posent sur le lieu de travail.

Source : Information adaptée du Cadre de SST de l’ASFC et de la Politique sur la SST de l’ASFC.



ANNEXE D – LISTE DES ACRONYMES

ARP	analyse des risques professionnels
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
PDE	Point d'entrée
CCT	<i>Code canadien du travail</i>
CE	Comité exécutif
COMSS	Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité
DFP	Direction de la formation et de l'apprentissage
DG	directeur général
DGR	directeur général régional
DGRH	Direction générale des ressources humaines
DRTR	Direction des relations de travail et de la rémunération
ESDC	Emploi et Développement social Canada
PPR	Programme de prévention des risques
RCSST	<i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i>
RESR	Rapport d'enquête de situation comportant des risques
SST	Santé et sécurité au travail