



Les enjeux de l'inspection dans  
la fonction publique du Québec

---

ÉTUDE

JUIN 2019

Recherche, analyse et rédaction

**Louis-Joseph Saucier**

**M. Sc., Attestation de scolarité doctorale**

Transcription, révision et mise en page

**Pauline Mathieu**

Transcription

**Isabelle Thibault**

Extraction de données informatiques

**Yves Bélanger**

**Service de la recherche et de la défense des services publics**

**Syndicat de la fonction publique  
et parapublique du Québec**

# TABLE DES MATIÈRES

INDEX .....	5
TABLE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES .....	6
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS .....	7
SOMMAIRE .....	8
OBJET ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE .....	11
1. PRÉCISIONS CONCEPTUELLES ET MÉTHODOLOGIQUES .....	14
<b>1.1 Définition et origine de l'inspection</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2 Les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique du Québec</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3 Population visée par l'étude</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4 Méthode d'enquête</b> .....	<b>21</b>
2. EFFECTIFS EN INSPECTION ET SECTEURS D'INSPECTION .....	23
<b>2.1 Portrait et évolution des effectifs en inspection</b> .....	<b>23</b>
2.1.1 <i>Évolution des effectifs en inspection</i> .....	24
2.1.2 <i>Effectifs actuels en inspection et principaux secteurs d'inspection</i> .....	25
3. ANALYSE DES ENJEUX DE L'INSPECTION .....	28
<b>3.1 Modèle d'analyse de l'inspection en trois axes et examen des principaux enjeux de santé et sécurité</b> .....	<b>28</b>
<b>3.2 Approche réactive</b> .....	<b>28</b>
3.2.1 <i>Quand l'inspection est trop réactive</i> .....	28
3.2.2 <i>Quand le suivi des plaintes éclipse les autres types d'inspection</i> .....	29
3.2.3 <i>Quand le traitement des nouveaux dossiers a préséance sur les inspections préventives</i> .....	34
<b>3.3 Approche proactive</b> .....	<b>38</b>
3.3.1 <i>Quand la planification de l'inspection pose des risques</i> .....	38
3.3.2 <i>Quand la planification de l'inspection est défailante</i> .....	40
<b>3.4 Approche de persuasion</b> .....	<b>44</b>
3.4.1 <i>Quand l'inspection cherche à persuader</i> .....	44
3.4.2 <i>Portée, limite et érosion du rôle-conseil</i> .....	45
3.4.3 <i>Quand les personnes inspectrices recommandent en vain de sanctionner</i> .....	48
3.4.4 <i>Lorsque même l'industrie demande un meilleur encadrement</i> .....	51
<b>3.5 Approche dissuasive</b> .....	<b>53</b>
3.5.1 <i>Coercition, entre moyens accrus et possibles dérives</i> .....	53
3.5.2 <i>Quand l'aspect coercitif prend toute la place</i> .....	55
<b>3.6 Approche d'uniformisation</b> .....	<b>57</b>
3.6.1 <i>Quand l'uniformisation est imposée sans souplesse</i> .....	57
3.6.2 <i>Nouvelle gestion publique et obsession des statistiques</i> .....	63
3.6.3 <i>Quand la standardisation contribue à la démotivation</i> .....	66
<b>3.7 Approche d'adaptation</b> .....	<b>69</b>
3.7.1 <i>Quand on permet à l'inspection de s'adapter</i> .....	69
3.7.2 <i>L'importance de consulter les personnes inspectrices</i> .....	70

3.7.3	<i>L'importance de former les personnes inspectrices</i> .....	74
<b>3.8</b>	<b>Considérations de santé et de sécurité au travail</b> .....	<b>75</b>
3.8.1	<i>Quand la sécurité des personnes inspectrices pourrait être mieux assurée</i> .....	76
3.8.2	<i>Quand la détresse psychologique et la santé psychologique sont en jeu</i> .....	81
CONCLUSION .....		84
BIBLIOGRAPHIE .....		87
ANNEXE 1 – DIRECTIVES DE CLASSIFICATION .....		91
ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE .....		116
ANNEXE 3 – <b>GUIDE D'ENTRETIEN</b> .....		130
<b>ANNEXE 4 – RAPPORT D'ÉVÉNEMENT AU MAPAQ</b> .....		131

# INDEX

## C

- Commissaire à la Santé et au Bien-être (CSBE), 26
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), 26, 35, 36, 46, 57, 58, 67, 72, 84
- Commission des transports du Québec (CTQ), 19, 26, 35

## M

- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ), 9, 27, 32-34, 38-40, 46, 49, 50, 54, 55, 64, 65, 68, 69, 72, 76-80, 83, 84, 86, 88
- Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), 20, 27
- Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC), 9, 20, 27, 30, 31, 37, 43, 44, 47-49, 51-55, 61-63, 66, 67, 71, 74, 75, 79, 80, 85, 86, 88
- Ministère de la Culture et des Communications (MCC), 26
- Ministère de la Famille, 19, 26, 57, 58, 60, 68, 72, 77, 78
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), 19, 26, 56, 57, 59, 65, 68, 72, 77, 80, 81, 83, 85
- Ministère du Tourisme, 19, 26

## O

- Office de la protection du consommateur (OPC), 26, 45, 51, 56, 73, 75
- Office québécois de la langue française (OQLF), 16, 19, 26, 30, 89

## R

- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), 26
- Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ), 9, 19, 20, 26, 27, 34, 36, 37, 50, 52, 64, 70, 77, 79
- Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (RMAAQ), 20, 26, 27
- Régie du bâtiment du Québec (RBQ), 9, 18, 20, 27, 29, 30, 40-42, 46, 47, 52, 56, 59-61, 64, 67, 69-71, 74, 83-85

## S

- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), 26, 66, 73
- Sûreté du Québec, 45, 69, 70
- Sûreté du Québec (SQ), 26, 45, 69, 70

# TABLE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau 1 : principaux secteurs d'inspection de conformité législative et réglementaire.....	26
Tableau 2 : principaux secteurs d'inspection en agroalimentaire et en santé animale .....	27
Tableau 3 : principal secteur d'inspection des installations sous pression .....	27
Tableau 4 : principaux secteurs d'inspection des bâtiments et des installations techniques.....	27
Tableau 5 : principaux secteurs d'inspection en environnement.....	27

Figure 1 : nombre d'inspecteurs et inspectrices par corps d'emploi pour chaque période de paie depuis 2012 .....	24
Figure 2 : nombre total d'inspecteurs et inspectrices pour chaque période de paie depuis 2012 .....	24
Figure 3 : inspecteurs et inspectrices en nombre insuffisant.....	34
Figure 4 : interférence du politique dans l'inspection.....	38
Figure 5 : planification - gestion du risque .....	43
Figure 6 : accompagnement - rôle-conseil.....	47
Figure 7 : impact des réformes administratives .....	59
Figure 8 : impact des changements informatiques .....	63
Figure 9 : pressions indues pour générer des statistiques .....	65
Figure 10 : statistiques officielles trompeuses .....	66
Figure 11 : restrictions budgétaires et insatisfaction au travail.....	66
Figure 12 : volonté de trouver un autre emploi .....	68
Figure 13 : compétences et expérience mises à contribution.....	73
Figure 14 : simple avertissement administratif pour récidive de violence .....	77
Figure 15 : recours au PAE dans la première année.....	81
Figure 16 : médication contre l'anxiété ou la dépression.....	82
Figure 17 : arrêt de travail pour cause de santé psychologique.....	83

## LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

<b>M/O</b>	Ministère ou organisme
<b>CNESST</b>	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
<b>CSBE</b>	Commissaire à la Santé et au Bien-être
<b>CTQ</b>	Commission des transports du Québec
<b>Famille</b>	Ministère de la Famille
<b>MAPAQ</b>	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
<b>MCC</b>	Ministère de la Culture et des Communications
<b>MELCC</b>	Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
<b>MERN</b>	Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>OPC</b>	Office de la protection du consommateur
<b>OQLF</b>	Office québécois de la langue française
<b>RACJ</b>	Régie des alcools, des courses et des jeux
<b>RBQ</b>	Régie du bâtiment du Québec
<b>RAMQ</b>	Régie de l'assurance maladie du Québec
<b>RMAAQ</b>	Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec
<b>SAAQ</b>	Société de l'assurance automobile du Québec
<b>SQ</b>	Sûreté du Québec
<b>Tourisme Québec</b>	Ministère du Tourisme
<b>Tourisme</b>	Ministère du Tourisme

# SOMMAIRE

## OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Cette recherche vise à documenter et à analyser les conditions de travail actuelles des inspecteurs et inspectrices représentés par le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ), de même que l'évolution récente de l'inspection dans la fonction publique québécoise. Cette étude permettra de soutenir les démarches du Syndicat pour défendre publiquement l'importance de l'inspection gouvernementale, tout en contribuant à faire valoir, auprès de l'État employeur, des propositions pour améliorer les conditions de travail et les conditions de réalisation de l'inspection. Une telle recherche transversale sur l'inspection dans la fonction publique du Québec n'ayant jamais été réalisée auparavant, cette étude contribuera par le fait même à l'avancement des connaissances sur les travailleurs et travailleuses de la fonction publique du Québec.

Cette recherche porte sur les cinq mêmes corps d'emploi que la classification officielle actuelle, soit les inspectrices ou inspecteurs : de conformité législative et réglementaire; en agroalimentaire et en santé animale; en bâtiment et en installations techniques; des installations sous pression ainsi qu'en environnement<sup>1</sup>. Pour le volet quantitatif de la collecte de données, les 907 personnes inspectrices ayant un lien d'emploi ont été invitées à remplir un questionnaire, ce qui a donné lieu à un fort taux de réponse de 39,5%. Pour le volet qualitatif, 20 entretiens semi-directifs ont été menés auprès de 39 inspecteurs et inspectrices de 11 ministères ou organismes publics, provenant de la presque totalité des régions du Québec.

## CADRE D'ANALYSE

Les enjeux de l'inspection sont principalement analysés selon trois axes. Le premier axe d'analyse est le caractère réactif ou proactif de l'inspection, qui voit s'opposer une approche où les inspections découlent principalement de signalements ou de controverses, à une approche où les inspections sont davantage planifiées. Le second axe d'analyse est le caractère persuasif ou dissuasif de l'inspection, où d'un côté l'on cherche davantage à obtenir la conformité légale et réglementaire par la pédagogie, l'accompagnement et la négociation, tandis que de l'autre on recherche davantage la conformité par la punition des contrevenants. Quant au troisième axe, il oppose une approche cherchant l'uniformisation des pratiques d'inspection à une approche favorisant l'adaptation des pratiques d'inspection à la diversité des cas sur le terrain. En outre, certains enjeux décisifs liés à la santé et à la sécurité du travail sont analysés dans cette étude.

## APPROCHE RÉACTIVE OU PROACTIVE

Dans certains ministères ou organismes, il est demandé aux inspectrices et inspecteurs de se concentrer essentiellement sur le suivi des plaintes, au détriment des inspections planifiées, plus préventives. Il peut aussi leur être demandé de se borner à réagir aux cycles de renouvellement des permis ou encore à traiter administrativement les nouveaux dossiers, aux dépens des inspections en personne sur le terrain. Le manque d'effectifs en inspection vient accentuer cette tendance à l'inspection réactive. À l'occasion d'ailleurs, des ressources supplémentaires sont déployées dans un secteur seulement quand un dossier fait l'objet d'attention médiatique ou politique. Par opposition à l'approche réactive, l'inspection est davantage planifiée dans

---

<sup>1</sup> Voir l'étude complète pour les références et notes méthodologiques.



l'approche proactive. Or en contexte de sous-effectif, une planification de l'inspection teintée par la gestion des risques peut concrètement conduire à une diminution de la surveillance.

## APPROCHE PERSUASIVE OU DISSUASIVE

Si dans certains ministères ou organismes, les personnes inspectrices sont encouragées à faire connaître la portée de la législation en vigueur, ailleurs, les séances d'information ont au contraire été abolies. Par ailleurs, dans certains ministères ou organismes, il faut parfois attendre que des dossiers soient médiatisés pour que des sanctions soient autorisées et émises. Sur le plan de la coercition, des refus de sanction systématiques par la direction ont été observés dans certains secteurs, quand ce n'est pas le manque d'enquêteurs ou d'enquêtrices en matière frauduleuse qui nuit au cheminement des recommandations de poursuite. Il arrive même que ce soit des acteurs d'une industrie qui demandent à ce qu'il y ait davantage d'inspections. Dans certains ministères ou organismes, la direction privilégie l'approche coercitive, mais au détriment de l'accompagnement. Les directions y exigent cependant un niveau de preuve plus élevé que jamais avant d'engager toute poursuite.

## APPROCHE D'UNIFORMISATION OU D'ADAPTATION

Certains ministères ou organismes imposent avec rigidité un processus de standardisation des pratiques d'inspection. Sous prétexte d'améliorer la productivité, des embûches administratives à la communication entre les équipes et entre les directions ont été instaurées. Ladite « nouvelle gestion publique », qui présuppose idéologiquement la supériorité du secteur privé, engendre dans les faits une bureaucratie néolibérale alimentée par des indicateurs et des statistiques. Dans plusieurs ministères ou organismes, les inspectrices et inspecteurs identifient des travers de cette gestion par les statistiques qui mine la qualité de l'inspection. De plus, ces approches managériales de standardisation affectent la motivation au travail de plusieurs personnes inspectrices. À l'inverse, des ministères ou organismes concèdent une latitude appréciable aux inspecteurs et inspectrices dans leurs pratiques d'inspection. Dans la plupart des ministères et organismes, les personnes inspectrices considèrent cependant qu'elles ne sont pas authentiquement consultées à propos des changements touchant l'inspection. Dans plusieurs ministères ou organismes, on déplore par ailleurs un manque de formation continue pour maintenir l'expertise des personnes inspectrices.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Dans certains ministères ou organismes, soit les événements d'intimidation ou de violence à l'égard des inspectrices et inspecteurs sont fréquents et ne semblent pas faire systématiquement l'objet de suivis conséquents de la part de la direction, soit il n'y a pas de protocole clair pour consigner un événement de violence. Les inspections à deux en cas de danger appréhendé peuvent aussi être difficilement autorisées, alors que des directions sont réfractaires à reconnaître les périls à la sécurité. L'absence d'uniformes ou de vêtements identifiés avec le sigle de l'employeur peut aussi poser un problème à cet égard. Sur le plan de la santé psychologique, les données collectées par une méthode éprouvée révèlent des seuils de détresse psychologique fort inquiétants chez le personnel d'inspection, soit 8,4 sur l'échelle de Kessler pour l'ensemble du personnel d'inspection et encore davantage dans certains ministères ou organismes. Du reste, près du quart des personnes inspectrices ayant répondu au questionnaire ont fait appel au Programme d'aide aux employés dans la dernière année; le cinquième prend des médicaments pour contrer des symptômes d'anxiété ou de dépression et près du quart a déjà été en arrêt de travail, dans le cadre de cet emploi, pour cause de problème de santé psychologique.

## SENS DU TRAVAIL ET SERVICE PUBLIC

Malgré les difficultés vécues dans leur travail, les inspecteurs et inspectrices témoignent d'un engagement à servir le public. Mus par cette motivation au service public, certaines personnes inspectrices prennent même des initiatives au-delà des consignes de travail, parfois au risque de sanctions. Plusieurs inspectrices et inspecteurs en viennent toutefois à se demander ce que la mission de leur ministère ou de leur organisme devient. Aussi, les personnes inspectrices demandent à être consultées par leur employeur avant de faire des changements qui touchent l'inspection; demandent également à être en nombre suffisant pour pouvoir assurer le respect de notre législation commune et réclament plus de latitude afin de pouvoir exercer leur métier avec professionnalisme.

# OBJET ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

## *Des préjugés contre les fonctionnaires*

Les préjugés à l'égard des fonctionnaires sont vivaces et ne datent pas d'hier. En 1893 déjà, l'écrivain français Georges Courteline publiait *Messieurs les ronds-de-cuir*, un portrait-charge dépeignant des petits fonctionnaires se vautrant dans des turpitudes administratives. En 2016, soit 123 ans plus tard, les studios Disney sortaient le film d'animation *Zootopie*, où les animaux choisis pour représenter les fonctionnaires étaient des paresseux, comiques par leur prodigieuse lenteur.

L'argument pouvant être avancé que des préjugés de cette nature sont devenus lieu commun, est-ce alors si surprenant que des politiciens y recourent à des fins électoralistes ? Au déclenchement des élections générales québécoises en août 2018, il a été soutenu dans un humour mi-amer par le chercheur de l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques Guillaume Hébert que « pour un politicien en campagne, dénoncer l'inefficacité des fonctionnaires, c'est comme prendre une photo avec un bébé : ça marche toujours.<sup>2</sup> »

Est-ce bien toujours payant politiquement de dénigrer publiquement les travailleurs et travailleuses d'une administration publique ? Il est permis d'en douter, mais tel n'est pas l'objet de la présente étude. Force est toutefois d'admettre que cette médisance participe de la vie politique du Québec contemporain. Voici, par exemple, ce qui a été relevé par le professeur à l'École nationale d'administration publique Moktar Lamari concernant le premier gouvernement Charest.

La plupart des discours politiques tenus entre 2003 et 2007 par les principaux ministres du gouvernement du Québec insistent pour incriminer les fonctionnaires et leur coller à la peau une image de « bureaucrates insensés » et motivés uniquement par l'avancement de leur carrière et par leurs avantages sociaux. Dans leurs déclarations publiques, certains hauts décideurs politiques et gouvernementaux n'hésitaient pas à verser dans le dénigrement, [...] allant jusqu'à les qualifier de « bureaucrates incompetents » comparativement aux salariés du secteur privé. Une telle « diabolisation » de la pléthore de fonctionnaires relève souvent d'une rhétorique subjective dénuée de fondements démontrables et objectifs<sup>3</sup>.

À la fin de la présente étude, nous allons revenir sur les ressorts idéologiques qui concourent à ce dénigrement des fonctionnaires et de l'administration publique. Or pour le moment, c'est-à-dire pour l'essentiel de la démonstration qui va suivre, ce n'est pas tant sur les jugements à l'égard des fonctionnaires que nous nous concentrerons. En fait, les observations et analyses porteront plutôt sur les propres pratiques des fonctionnaires, telles que vécues et exprimées. Ce faisant, l'éventail des préjugés à l'égard des travailleuses et travailleurs de la fonction publique sera tout de même mis à l'épreuve, quoiqu'en filigrane, tout au long de cette étude. En revanche, ce sont les constats de fonctionnaires quant à leur travail, quant aux embûches qu'ils et elles y rencontrent et quant à leur capacité d'œuvrer pour l'intérêt public qui se retrouveront à l'avant-

---

<sup>2</sup> Guillaume Hébert, « Legault et les fonctionnaires », 31 août 2018, <<https://iris-recherche.qc.ca/blogue/legault-et-les-fonctionnaires>>.

<sup>3</sup> Moktar Lamari, « Réingénierie et austérité, ou comment atrophier la fonction publique québécoise », *Vie économique*, vol. 4, no 2, décembre 2012, <<http://www.eve.coop/?a=167>>, p. 4.

plan. Dans le cadre de cette étude, la démonstration portera ici sur les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique du Québec.

## *Pourquoi une étude sur les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique du Québec?*

Pourquoi le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec a-t-il entrepris de questionner les inspecteurs et inspectrices qu'il représente à propos de leur travail? En fait, au cours des dernières années et de façon ponctuelle, des inspecteurs ou inspectrices du gouvernement québécois ont fait part à leur syndicat, par divers canaux et autour de questions parfois diverses, de préoccupations quant à leurs conditions de travail et de préoccupations quant à leur capacité à mener des inspections de qualité. Plusieurs de ces considérations exprimées ne pouvaient se traduire directement par un grief en fonction de la convention collective en vigueur, ou encore par une information utile au processus de classification<sup>4</sup> des emplois.

Ce faisant, leur syndicat était donc interpellé pour mieux connaître la nature de ces préoccupations et développer en retour des stratégies et des interventions soutenues par ces constats. À ce titre, il est important de relever que la mission du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) est notamment de « défendre les intérêts des membres dans leurs relations avec l'employeur », mais aussi de « promouvoir des services publics comme moyen démocratique de répondre aux besoins de la population », ainsi que « [d']agir comme un groupe de pression sociale et politique sans appartenance politique, chargé de promouvoir un projet de société axé sur la démocratie, le développement durable, le partage, l'équité, la solidarité et le progrès de la société<sup>5</sup> ».

Suivant cet énoncé de mission et le besoin d'en apprendre toujours davantage sur les réalités de travail dans la fonction publique et parapublique, le SFPQ a entrepris de documenter certains dossiers de fond en vue d'élargir la portée de son action. Le rapport de recherche sur les centres d'appels dans la fonction publique et parapublique du Québec<sup>6</sup>, publié en 2016, a ainsi permis au SFPQ de déployer de multiples interventions dans ce domaine afin d'améliorer les pratiques et le quotidien des travailleuses et travailleurs<sup>7</sup>. De même, le SFPQ mène actuellement une recherche sur les enjeux du développement des technologies d'intelligence artificielle pour les emplois dans la fonction publique du Québec.

En ce sens, un conseiller du Service de la recherche et de la défense des services publics du SFPQ a été mandaté pour documenter les enjeux de l'inspection dans la fonction publique du Québec. Partant de ce sujet général, après recension des écrits sur l'inspection gouvernementale et analyse sommaire d'éléments empiriques détenus par le Syndicat, l'objet de la recherche à documenter et analyser a été établi comme suit : les conditions de travail actuelles des

---

<sup>4</sup> « La classification des emplois est l'ensemble des règles qui régissent le classement des personnes selon une structure d'emplois déterminée. Ces règles se retrouvent dans le recueil des politiques de gestion (ex. directives de classification). La structure d'emplois est composée de catégories, de corps d'emplois, de classes d'emplois et de grades. » : Secrétariat du Conseil du Trésor, « Classification des emplois », <<https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/conditions-de-travail-et-remuneration/classification-des-emplois/>>, 2019.

<sup>5</sup> SFPQ, « Statuts », chapitre 1, article 1.4., p. 7, <[http://cdn.sfpq.qc.ca.s3.amazonaws.com/statuts/Statuts%202017\\_28-CS-02%20Vr%C3%A9vis%C3%A9e%202017-09-25.pdf](http://cdn.sfpq.qc.ca.s3.amazonaws.com/statuts/Statuts%202017_28-CS-02%20Vr%C3%A9vis%C3%A9e%202017-09-25.pdf)>, 2017.

<sup>6</sup> SFPQ, « Les centres d'appels dans la fonction publique et parapublique du Québec : Mutations du travail et de la prestation de services à l'heure de la nouvelle gestion publique », 2016.

<sup>7</sup> Pour un aperçu de la campagne du SFPQ à ce sujet, voir le microsite web suivant : <<https://appelshumains.sfpq.qc.ca/>>

inspecteurs et inspectrices de la fonction publique représentés par le SFPQ, de même que l'évolution récente de l'inspection dans la fonction publique québécoise. Conséquemment, la question de recherche a été formulée de la façon suivante : *quels sont les principaux constats des inspectrices et inspecteurs de la fonction publique du Québec à l'égard de leurs conditions de travail et à l'égard des conditions de réalisation actuelles de l'inspection dans leur ministère ou leur organisme public?*

Il va sans dire que cet objet de recherche et cette question de recherche demeuraient volontairement larges, notamment en ce qui pouvait constituer une évolution « récente » ou une condition « actuelle ». La voie s'ouvrait dès lors pour une investigation passablement inductive, laquelle, « autant en recherche qualitative qu'en recherche quantitative, consiste à donner priorité aux données, à l'expérience vécue, au terrain, pour ensuite avoir recours aux savoirs constitués dans un processus de construction de connaissance<sup>8</sup> ».

Une telle approche tenait à la visée instrumentale ou utilitaire de cette recherche appliquée, car cette étude poursuit des objectifs pratiques. L'un de ces grands objectifs pratiques est de soutenir les démarches du Syndicat pour défendre publiquement l'importance de l'inspection gouvernementale. L'autre grand objectif pratique de cette recherche est de contribuer à faire valoir, auprès de l'État employeur, des propositions pour améliorer les conditions de travail et les conditions de réalisation de l'inspection. Par-delà ces objectifs concrets, il importe aussi de souligner que cette étude contribuera à l'avancement des connaissances au sujet des pratiques professionnelles des travailleurs et travailleuses du secteur public québécois, puisqu'une telle recherche transversale sur l'inspection dans la fonction publique du Québec n'a jamais été réalisée.

À cet effet, après avoir fourni des précisions quant à la notion d'inspection, quant aux travailleuses et travailleurs visés par la recherche, quant à l'évolution des corps d'emploi en inspection dans la fonction publique québécoise et quant à la méthode d'enquête, nous examinerons l'évolution récente des effectifs en inspection dans la fonction publique du Québec. Puis, nous analyserons les enjeux de l'inspection sous trois axes : approche réactive ou proactive; approche persuasive ou dissuasive; approche d'uniformisation ou d'adaptation. Par la suite, nous identifierons certains enjeux liés à la santé et à la sécurité du travail avant de conclure par des considérations sur le sens du travail et la motivation au service public.

---

<sup>8</sup> Jason Lukherhoff et François Guillemette, « Approches inductives : Travail intellectuel et construction des connaissances », <<https://www.erudit.org/fr/revues/approchesind/>>, 2019. Il importe cependant de souligner qu'avec une telle question de recherche, qui n'appelait pas d'emblée à tester une ou des hypothèses, la démarche n'était évidemment pas qu'inductive. En effet, comme il est rappelé dans Marta Anadón et François Guillemette, « La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? », Recherches qualitatives, hors-série, n° 5, 2007, p. 33 : « toute approche généralement inductive implique nécessairement des moments de déduction sans perdre son caractère essentiellement inductif, celui-ci provenant de l'orientation fondamentale qui consiste à étudier les phénomènes à partir de l'expérience propre des acteurs. [...] Ainsi, l'induction peut être conçue comme la détermination d'hypothèses compatibles avec les données échantillonnées. Et le " test " constant de cette compatibilité est réalisé dans des " moments déductifs " ».

# 1. PRÉCISIONS CONCEPTUELLES ET MÉTHODOLOGIQUES

## 1.1 Définition et origine de l'inspection

---

Avant de s'attarder aux résultats de la recherche, il importe de clarifier ce que l'on entend ici par inspection, comme il convient de préciser qui a été ciblé par la recherche et quelle a été la méthode d'enquête.

D'abord, au sens large, *Le nouveau Petit Robert* définit l'inspection comme « l'examen attentif dans un but d'enquête, de surveillance, de vérification<sup>9</sup> ». Le mot inspection est un emprunt du latin *inspectio* qui dérive des latins *in* signifiant : « en, dans, parmi, sur » et de *spicere*, *specere* et *spectus* signifiant : « apercevoir, regarder »<sup>10</sup>. Le mot s'est spécialisé en français dès 1611 au sens de « contrôle de quelque chose dont on a la surveillance<sup>11</sup> », année où le mot « inspecteur » a aussi été relevé dans l'usage pour la première fois « au sens de personne chargée d'un contrôle déterminé<sup>12</sup> ».

Plus spécifiquement, c'est-à-dire entendu comme une fonction associée aux responsabilités d'un État de droit :

Le concept d'inspection comprend les activités de surveillance destinées à assurer que les prescriptions juridiques sont observées et les interdictions respectées. Dans l'accomplissement de ce mandat, les inspecteurs exercent les pouvoirs que leur confèrent les lois, que ce soit par délégation ou d'autres formes d'autorisation officielle leur permettant d'intervenir dans les affaires des administrés<sup>13</sup>.

Définie de la sorte, cette fonction d'inspection est apparue avec l'édification des États modernes<sup>14</sup>. Dans ce processus de centralisation du pouvoir, l'édification des États modernes est apparue par la triple adéquation d'un monopole de la violence légitime (armée, police), d'une capacité fiscale incontestée et d'un ordre juridique souverain<sup>15</sup>.

Or c'est justement pour faire respecter cet ordre juridique, dans ses prescriptions et interdictions légales, que la fonction d'inspection s'est développée. Sous l'idéal démocratique, cette fonction ne vise d'ailleurs pas au respect de la loi par simple acharnement légaliste, mais plutôt par respect des normes de vivre-ensemble correspondant à la volonté populaire<sup>16</sup>. En d'autres termes,

---

<sup>9</sup> Josette Rey-Debove et Alain Rey (dir.), *Le Nouveau Petit Robert*, Paris, Dictionnaires Le Robert, 2006, p. 1376.

<sup>10</sup> Alain Rey (dir.), *Dictionnaire historique de la langue française*, Paris, Dictionnaires Le Robert, 2016, p. 1134 et 1160.

<sup>11</sup> *Ibid.*, p. 1160.

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> John C. Clifford, *Les régimes d'inspection : étude de cas et bibliographie sélective*, Ottawa, Commission de réforme du droit du Canada, 1988, p. 2.

<sup>14</sup> Certes, la période d'émergence des premiers États modernes fait l'objet de riches débats historiographiques et sociologiques, autour des passages pas forcément linéaires qui ont eu cours entre féodalité, monarchie absolutiste et État moderne. Néanmoins, selon Yves Déloye, *Sociologie historique du politique*, Paris, La Découverte, 2017, p. 23 : « La théorie sociologique et l'analyse historique se rejoignent pour établir la nouveauté radicale de l'État moderne, soit [...] un processus de centralisation et de concentration du pouvoir politique largement inédit dans l'histoire des sociétés humaines ».

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> Idéal démocratique en vertu duquel, comme l'a écrit Jean-Jacques Rousseau, *Du Contrat Social*, livre I, chap. 8, 1762, <[http://classiques.uqac.ca/classiques/Rousseau\\_jj/contrat\\_social/Contrat\\_social.doc](http://classiques.uqac.ca/classiques/Rousseau_jj/contrat_social/Contrat_social.doc)>, p. 21 : « l'obéissance à la loi qu'on s'est prescrite est liberté ».

l'inspection gouvernementale est vouée à protéger le public dans des secteurs où il a été politiquement institué que le « laissez-faire<sup>17</sup> » économique ne pouvait régner sans merci.

Dans la pratique maintenant, au bas mot au cours des « deux [derniers] siècles, les gouvernements d'États tels que le Canada<sup>18</sup>, [le Royaume-Uni]<sup>19</sup> et la France ont eu recours aux services d'inspecteurs pour mettre en œuvre leurs objectifs publics<sup>20</sup>. » En France, en 1802 déjà, les premiers inspecteurs généraux de l'instruction publique étaient engagés<sup>21</sup>. En 1833, le Royaume-Uni instaurait la fonction d'inspecteur gouvernemental des usines<sup>22</sup>. Un peu plus d'un siècle plus tard, avec l'élargissement du champ d'intervention de l'État dans l'économie, particulièrement marqué dans de nombreux pays entre la fin de la Seconde Guerre mondiale et la fin des années 1970<sup>23</sup>, l'inspection gouvernementale allait considérablement se diversifier.

Plus près de nous, la Révolution tranquille au Québec a ainsi fait en sorte que « l'État moderne occupe une place et joue un rôle important dans la société québécoise<sup>24</sup> », nécessitant dès lors de l'inspection gouvernementale dans de nouveaux domaines. Comme il convient d'ailleurs de le rappeler :

D'abord, la modernisation de l'État s'est effectuée à travers une réforme en profondeur de la fonction publique. Au cours des années 1960, le nombre de fonctionnaires double, passant de 36 000 à 70 000. Cette croissance illustre l'ampleur des changements survenus en peu de temps. En 1965, le gouvernement adopte la Loi de la fonction publique qui autorise la syndicalisation des employés de l'État et leur accorde le droit de grève [...]. L'administration publique se professionnalise et se met à l'abri du patronage politique. Naît une nouvelle technocratie. De nouveaux ministères sont créés<sup>25</sup>.

---

<sup>17</sup> Le laissez-faire est un courant de pensée économique et politique opposé à l'interventionnisme de l'État.

<sup>18</sup> Le Canada n'était certes pas un État il y a deux siècles, mais des formes de gouvernement s'y sont néanmoins succédé depuis ce temps.

<sup>19</sup> « Grande Bretagne » dans le texte original, qui n'est pas un État.

<sup>20</sup> John C. Clifford, op. cit., p. 3. À noter que la périodisation « au cours des deux derniers siècles » a été écrite en 1988; on peut donc lui ajouter quelque trois décennies.

<sup>21</sup> Isabelle Havelange (dir.), *Les inspecteurs généraux de l'Instruction publique : dictionnaire biographique 1802-1914*, Paris, Institut national de recherche pédagogique, 1986.

<sup>22</sup> Amy Harrison et Betty Leigh Hutchins, *A History of Factory Legislation*, Londres, P. S. King Son, 1911, p. 30-42.

<sup>23</sup> En raison notamment de l'influence du keynésianisme, soit l'école de pensée économique fondée sur les travaux de l'économiste britannique John Maynard Keynes. Pour une présentation très succincte du keynésianisme, voir Sarwat Jahan, Ahmed Saber Mahmud et Chris Papageorgiou, « Qu'est-ce que le keynésianisme? », *Finances & Développement*, septembre 2014, p. 53-54.

<sup>24</sup> Isabelle Fortier, « La réingénierie de l'État, réforme québécoise inspirée du managérialisme », *Revue française d'administration publique*, 2010, vol. 4, no 136, p. 803-820. Stéphane Savard, « Histoire politique de la Révolution tranquille : quelques jalons pour une approche renouvelée », *Bulletin d'histoire politique*, vol. 25, no 3, 2017, p. 145-161.

<sup>25</sup> François Rocher, « La construction de l'État du Québec : le projet de la révolution tranquille », *Possibles*, vol. 35, no 1, automne 2011, p. 3.

## 1.2 Les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique du Québec

---

Ainsi, dans ce contexte d'accroissement rapide de la fonction publique québécoise, dès la première convention collective de l'accréditation « Fonctionnaires » entre le gouvernement du Québec et le SFPQ en 1966, on retrouvait les corps d'emploi<sup>26</sup> suivants en inspection :

- inspecteurs à la Régie de l'électricité et du gaz
- inspecteurs des chaudières et des appareils à pression
- inspecteurs d'installations électriques
- inspecteurs en tuyauterie
- inspecteurs des établissements industriels et commerciaux des édifices publics
- inspecteurs d'établissements hôteliers et touristiques
- inspecteurs en hygiène publique
- inspecteurs de produits agricoles et d'aliments
- inspecteurs de colonisation<sup>27</sup>

### **LES INSPECTEURS OU INSPECTRICES DE LA COLONISATION**

*Voici comment étaient décrits en 1967 le statut et les attributions de ce corps d'emploi, qui a depuis disparu et paraît aujourd'hui lointain<sup>28</sup>:*

*Ces personnes sont chargées d'inspections et d'enquêtes dans le but d'assurer l'application des lois, des règlements et des directives administratives régissant et favorisant l'établissement de colons et d'agriculteurs sur les terres publiques. Leurs tâches consistent principalement à informer les colons et les agriculteurs sur les mesures d'assistance financière dont ils peuvent bénéficier en vertu de la réglementation précitée. Elles s'assurent également par des inspections et des enquêtes que toutes les conditions permettant d'obtenir une telle aide soient respectées avant de recommander les primes, les octrois ou les subventions qui leur seront versés. Enfin, ces personnes jouent le rôle de conseiller auprès des colons et des agriculteurs et à ce titre, les aident sur la façon de gérer leur budget et leurs biens.*

---

<sup>26</sup> Un corps d'emploi sera ici entendu comme un « groupe d'emplois défini selon des exigences déterminées et correspondant, généralement, à un même niveau de rémunération » : Office québécois de la langue française, « La langue des relations professionnelles – classe d'emploi », <[https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie\\_relations\\_professionnelles/classe\\_d\\_emplois.html](https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_relations_professionnelles/classe_d_emplois.html)>, 2019.

<sup>27</sup> Gouvernement du Québec, « Arrêté en conseil 2308 Order in Council - Concernant la classification et rémunération du personnel de cinquante-sept corps de fonctionnaires de la Fonction publique du Québec – Concerning the classification and remuneration of fifty-seven groups of civil servants in the Quebec Civil Service », *Gazette officielle du Québec*, 23 mars 1967 (no 11 A), p. 1944.

<sup>28</sup> Ibid.



Lors de la troisième convention collective de l'accréditation « Fonctionnaires », de 1972 à 1975, les nouveaux corps d'emploi suivants étaient apparus :

- inspecteurs d'ascenseurs
- inspecteurs de véhicules automobiles
- inspecteurs de cinéma
- inspecteurs de fourrures
- inspecteurs-enquêteurs à la Commission du salaire minimum

### **LES INSPECTEURS OU INSPECTRICES DE FOURRURES**

*Voici un extrait de la classification, en 1972, de ce corps d'emploi qui a depuis disparu et paraît aujourd'hui distant<sup>29</sup>:*

*L'inspecteur de fourrures identifie, classifie et établit la valeur marchande des fourrures provenant d'animaux capturés et destinés au marché de la fourrure en tenant compte notamment de l'espèce, de l'état et de la grandeur des peaux; il contrôle et perçoit lui-même, au besoin, les redevances sur ces fourrures [...]; il saisit ou confisque toute peau de fourrure chassée ou vendue illégalement; il donne aux trappeurs des cours pratiques sur les méthodes et l'équipement à utiliser pour piéger, la période de temps la plus propice pour le piégeage et sur la préparation des peaux pour le marché des fourrures; il participe aux inventaires du territoire [...]<sup>30</sup>.*

Des années 1960 jusqu'au tournant des années 2010, les corps d'emplois en inspection dans la fonction publique du Québec se sont multipliés, si bien que le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a transmis au SFPQ pour consultation en juin 2011 un projet de directive de classification<sup>31</sup> en vue de créer un premier corps d'emploi fusionné. Voici comment a été présentée cette démarche dans un communiqué du SFPQ de janvier 2012 :

Le SCT explique cette création par la multitude de corps d'emploi dans le domaine de l'inspection qui, pour la plupart, sont spécifiques à un ministère ou organisme. Avec l'adoption de nouvelles législations sont apparus de nouveaux programmes d'inspection. Pour l'employeur, il est impossible de classer les personnes qui effectuent ces attributions à un corps d'emploi existant dans le domaine de l'inspection. Par conséquent, les personnes exerçant ces attributions ont été classées, de façon erronée, par manque de choix, dans un autre corps d'emploi, notamment à celui de technicien en administration (264).

Pour contrer cette problématique, le SCT propose la création d'un corps d'emploi spécifique aux inspecteurs de conformité législative et réglementaire. Ces inspecteurs procèdent à des inspections demandant avant tout la connaissance de lois et de règlements, ainsi que des connaissances académiques générales de niveau technique<sup>32</sup>.

<sup>29</sup> Gouvernement du Québec, « Arrêté en conseil 2308 Order in Council - Concernant la classification et rémunération du personnel de cinquante-sept corps de fonctionnaires de la Fonction publique du Québec – Concerning the classification and remuneration of fifty-seven groups of civil servants in the Quebec Civil Service », op. cit., p. 1944.

<sup>30</sup> Conseil du Trésor, « Règlement concernant les inspecteurs de fourrures », *Gazette officielle du Québec*, 1<sup>er</sup> décembre 1972 (no 47 A), p. 10757.

<sup>31</sup> Voir la définition de classification énoncée précédemment à la note 4.

<sup>32</sup> SFPQ, « Travaux de classification des emplois – fonction publique », communiqué de presse, 30 janvier 2012, <<https://www.sfpq.qc.ca/nouvelles/travaux-classification-des-emplois-fonction-publique-185/>>

Par ce projet de création d'un corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur de conformité législative et réglementaire, le SCT annonçait et amorçait par l'occasion une démarche de classification en deux phases, la première regroupant des types d'inspection surtout administratifs et la seconde regroupant des types d'inspection supposant aussi une expertise scientifique<sup>33</sup>. Pour l'employeur, l'objectif de la première phase était de se doter d'une classification plus souple et polyvalente, favorisant la mobilité horizontale entre les ministères et organismes. Quant à l'objectif de la seconde phase, il s'agissait d'établir ou de mettre à jour les directives de classification des corps d'emplois plus spécialisés comportant une composante scientifique.

En participant activement aux consultations du SCT à ce sujet, bien que la classification relève formellement de l'employeur, le Syndicat veillait de son côté à ce que la structure de classification et la structure salariale deviennent cohérentes chez les fonctionnaires. Ces travaux de classification se sont finalement échelonnés de 2011 à 2017. Les travaux de classification de la phase 1 ont d'abord mené, de la fin 2013 au début 2014, à l'intégration au nouveau corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur de conformité législative et réglementaire.

Par la suite, les travaux de la phase 2 ont mené à l'intégration, entre 2016 et 2017, aux nouveaux corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur en agroalimentaire et en santé animale, d'inspectrice ou inspecteur en environnement et d'inspectrice ou inspecteur en bâtiment et en installations techniques. Quant au corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur des installations sous pression, propre à la Régie du bâtiment du Québec, il n'a pas été fusionné à l'autre corps d'emploi en inspection dans cet organisme, car ce type d'inspection implique de détenir des certificats de qualification spécialisés délivrés par une autorité états-unienne. La directive de classification de ce corps d'emploi a néanmoins été révisée en profondeur et les personnes inspectrices intégrées au corps d'emploi actualisé. Pour plus de détails quant aux profils de ces corps d'emploi, à l'annexe 1 se trouvent les directives de classification actuelles des cinq corps d'emploi en inspection dans la fonction publique du Québec, incluant leurs principales attributions et conditions d'admission.

---

<sup>33</sup> Dans la classification établie par le Secrétariat du Conseil du trésor, tous les corps d'emploi en inspection relèvent néanmoins de la catégorie d'emploi technique, lesquels « concernent généralement l'application de procédés méthodiques impliquant notamment l'analyse technique, la synthèse, la vérification. Connaissances et habiletés minimales requises : études de niveau collégial. » : Secrétariat du Conseil du Trésor, « Classification des emplois », op. cit.

## **LES INSPECTEURS ET INSPECTRICES DE LA PHASE 1 DE CLASSIFICATION**

*Corps d'emploi intégrés en tout ou en partie, entre 2013 et 2014, au corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur de conformité législative et réglementaire.*

*Corps d'emploi entièrement intégrés :*

- *préposé ou préposée aux établissements accrédités, Société d'assurance automobile du Québec*
- *inspecteur-enquêteur ou inspectrice-enquêtrice, Commission des normes du travail*
- *inspecteur ou inspectrice de cinéma, Régie du Cinéma*
- *inspecteur ou inspectrice d'établissements hôteliers et touristiques, ministère du Tourisme (Fonds de partenariat touristique)*
- *enquêteur ou enquêtrice des loteries et courses, Régie des alcools, des courses et des jeux.*

*Corps d'emploi partiellement intégrés :*

- *agent ou agente d'aide socio-économique, ministère de la Famille et des Aînés*
- *inspecteur ou inspectrice en santé et sécurité, ministère de la Famille et des Aînés*
- *technicien ou technicienne en administration :*
  - *inspecteur ou inspectrice à la Commission des transports du Québec*
  - *inspecteur ou inspectrice du tabac au ministère de la Santé et des Services sociaux*
  - *inspecteur ou inspectrice en admissibilité à la Régie d'assurance maladie du Québec*
  - *inspecteurs ou inspectrices à l'Office québécois de la langue française*
  - *enquêteur ou enquêtrice en matières frauduleuses (298-10) de la Régie des alcools, des courses et des jeux*

## **LES INSPECTEURS ET INSPECTRICES DE LA PHASE 2 DE CLASSIFICATION**

**Corps d'emploi intégré, entre 2016 et 2017, au corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur en agroalimentaire et en santé animale :**

- inspectrice ou inspecteur de produits agricoles et d'aliments : ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec et Régie des alcools, des courses et des jeux

**Corps d'emploi intégrés, entre 2016 et 2017, au corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur en bâtiment et en installations techniques :**

- inspecteur ou inspectrice en santé et sécurité, Régie du bâtiment du Québec et Commission de la santé et de la sécurité du travail
- inspecteur ou inspectrice en appareil de lavage, Régie du bâtiment du Québec
- inspecteur ou inspectrice en électricité, Régie du bâtiment du Québec
- inspecteur ou inspectrice en gaz, Régie du bâtiment du Québec
- inspecteur ou inspectrice en tuyauterie, Régie du bâtiment du Québec
- inspecteur ou inspectrice en produits pétroliers, Régie du bâtiment du Québec

**Corps d'emploi intégrés, entre 2016 et 2017, au corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur des installations sous pression :**

**Corps d'emploi entièrement intégré :**

- inspecteur ou inspectrice d'appareils sous pression

**Corps d'emploi intégrés en tout ou en partie, entre 2016 et 2017, au corps d'emploi d'inspectrice ou inspecteur en environnement :**

**Corps d'emploi entièrement intégré :**

- inspecteur ou inspectrice en produits pétroliers, ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles

**Corps d'emploi partiellement intégrés :**

- technicien ou technicienne en eau et assainissement, ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques<sup>34</sup>
- technicien ou technicienne agricole, ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
- technicien ou technicienne en foresterie et gestion du territoire, ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
- technicien ou technicienne de la faune, ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques

<sup>34</sup> Avec l'arrivée au pouvoir de la Coalition avenir Québec à l'automne 2018, le nom de ce ministère est passé de « ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) à celui de « ministère de l'Environnement et de la lutte contre les changements climatiques (MELCC) ». Nous utiliserons cette seconde appellation dans le présent rapport.

### 1.3 Population visée par l'étude

---

Au regard de ces travaux de classification – auxquels a pris part le SFPQ – précisant qui avait comme principale attribution de faire de l'inspection dans la fonction publique du Québec, il a été établi que la présente étude porterait sur les cinq mêmes corps d'emploi que la classification officielle actuelle<sup>35</sup>, soit :

- inspectrice ou inspecteur de conformité législative et réglementaire;
- inspectrice ou inspecteur en agroalimentaire et en santé animale;
- inspectrice ou inspecteur en bâtiment et en installations techniques;
- inspectrice ou inspecteur des installations sous pression et
- inspectrice ou inspecteur en environnement.

L'idée d'intégrer à la recherche d'autres corps d'emploi ayant certaines attributions semblables à celles des personnes inspectrices, telles que technicien ou technicienne des travaux publics ou encore technicien ou technicienne en vérification fiscale, a donc été écartée. En effet, par souci de cohésion de la population étudiée, il est apparu plus porteur de se concentrer sur la réalité des travailleurs et travailleuses dont les principales attributions consistaient à « surveiller et à contrôler [...] l'application du cadre légal et normatif en réalisant principalement des travaux d'inspection et d'enquête<sup>36</sup> ». Même circonscrit de la sorte aux corps d'emploi officiels en inspection, le défi s'annonçait déjà important de mener des analyses transversales, considérant la diversité des secteurs d'inspection dans la fonction publique du Québec.

### 1.4 Méthode d'enquête

---

L'élaboration initiale de la problématique de recherche a été le fruit de recension des écrits sur le thème de l'inspection gouvernementale; de recension d'analyses ayant été produites au sujet de l'inspection par le SFPQ<sup>37</sup>; de lecture de littérature grise<sup>38</sup>, de publications officielles et de sites Web émanant de différents ministères et organismes publics et enfin d'analyses d'informations ayant été transmises par les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique du Québec à leur syndicat ces dernières années.

Une collecte de données a ensuite été menée en vue d'en apprendre davantage sur les conditions de travail et les conditions de réalisation de l'inspection. La première étape de cette collecte a été de constituer un groupe témoin en vue de l'élaboration d'un questionnaire

---

<sup>35</sup> À la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, il y a bien des inspecteurs et inspectrices en santé et sécurité du travail, qui sont dans la catégorie d'emploi des emplois professionnels, non pas dans celle des emplois techniques comme les autres personnes inspectrices de la fonction publique du Québec. Or, ces personnes inspectrices en santé et sécurité du travail ont un travail qui relève davantage de l'analyse et de l'enquête et ne sont pas formellement intégrées à un corps d'emploi unifié par une directive de classification. Leurs corps d'emploi officiels sont : attachée ou attaché d'administration; ingénieure forestière ou ingénieur forestier et spécialiste en science physique. Par conséquent, ces personnes n'ont pas été incluses dans cette recherche.

<sup>36</sup> Secrétariat du Conseil du trésor, « Les inspecteurs en bâtiment et en installations techniques », *Recueil des politiques de gestion*, vol. 3, chap. 2, sujet 1, pièce 34, 2016, p. 1. On retrouve des formulations équivalentes dans les directives de classification des quatre autres corps d'emploi d'inspecteur ou inspectrice.

<sup>37</sup> Il s'agit de divers documents d'analyse produits au sein du SFPQ, qui n'ont pas fait l'objet d'une diffusion publique.

<sup>38</sup> « La littérature grise correspond à tout type de document produit par le gouvernement, l'administration, l'enseignement et la recherche, le commerce et l'industrie, en format papier ou numérique, protégé par les droits de propriété intellectuelle, de qualité suffisante pour être collecté et conservé par une bibliothèque ou une archive institutionnelle, et qui n'est pas contrôlé par l'édition commerciale. » : Joachim Schöpfel, « Vers une nouvelle définition de la littérature grise », *Cahiers de la Documentation*, vol. 66, no 3, 2012, p. 14.

d'enquête. Trois personnes déléguées du SFPQ ont été contactées à cette fin, soit une personne inspectrice en agroalimentaire et en santé animale, une personne inspectrice de conformité législative et réglementaire et une personne inspectrice en environnement.

Des entretiens semi-directifs individuels ont été menés avec ces trois personnes en vue d'identifier, de pair avec les enjeux identifiés dans la littérature, les enjeux communs à l'inspection devant être documentés par questionnaire. Un questionnaire d'enquête en ligne a ensuite été élaboré, suivant des principes éprouvés<sup>39</sup>. Puis, cette première version du questionnaire a été partagée avec le groupe témoin, en vue de bonifications. Dans sa version définitive, le questionnaire contenait 71 questions à choix de réponse, une question ouverte et une question permettant de signifier son intérêt à participer à un entretien.

Une lettre présentant sommairement le projet de recherche, avec un code d'accès personnalisé vers le questionnaire en ligne, a alors été acheminée à tous les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique ayant un lien d'emploi<sup>40</sup>, soit 907 personnes<sup>41</sup>. Par la suite, un courriel de rappel a été envoyé aux inspecteurs et inspectrices dont le Syndicat détenait l'adresse courriel personnelle, si bien qu'à la clôture du questionnaire, 358 inspecteurs et inspectrices y ont répondu, pour un impressionnant taux de réponse de 39,5 %, statistiquement significatif<sup>42</sup>.

Afin d'approfondir certains aspects relevés dans ce volet quantitatif, un volet qualitatif de la collecte de données s'est ensuite déployé, par l'entremise d'une série d'entretiens semi-directifs<sup>43</sup>. À cette fin, après avoir fait une première analyse des résultats du questionnaire, un guide d'entretien a été élaboré, reproduit ici à l'annexe 3. À partir de la liste des personnes intéressées à prendre part à un entretien, des groupes ont été constitués, par ministère ou organisme, selon un critère de concentration géographique. Pour chaque ministère ou organisme où plusieurs personnes avaient démontré un intérêt pour participer à un entretien, un ou des groupes ont été constitués là où il y avait une proximité géographique entre les volontaires. En outre, certaines personnes ont été identifiées en vue d'entretiens individuels, soit par souci de bonifier la représentativité géographique de l'enquête à l'échelle québécoise, soit parce qu'elles étaient la seule personne inspectrice de leur ministère ou organisme à avoir exprimé de l'intérêt pour un entretien.

Au total, ce sont finalement 20 entretiens semi-directifs qui ont été menés auprès de 39 inspecteurs et inspectrices de 11 ministères ou organismes, provenant des régions suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Estrie, Gaspésie, Laurentides, Mauricie, Montérégie, Montréal et Saguenay-Lac-

---

<sup>39</sup> Jean-Christophe Vilatte, « La méthodologie de l'enquête par questionnaire », Formation « Évaluation » de l'Université d'Avignon, <[http://ins.dev-projet.com/sites/default/files/pdf\\_actualites/vilatte-methodologie-enquete-questionnaire.pdf](http://ins.dev-projet.com/sites/default/files/pdf_actualites/vilatte-methodologie-enquete-questionnaire.pdf)>, 2007, p. 1-56.

<sup>40</sup> Des inspecteurs ou inspectrices en arrêt de travail, en congé ou en libération pour activités syndicales ont donc été invités à remplir le questionnaire, au même titre que les inspecteurs et inspectrices au travail au moment de l'invitation à participer à l'enquête.

<sup>41</sup> En annexe 2, se trouve le questionnaire de recherche.

<sup>42</sup> Soit une marge d'erreur de 4,0%, 19 fois sur 20. Ce pourcentage de marge d'erreur a notamment été obtenu avec les calculateurs disponibles aux trois pages Web suivantes : <<http://www.rmpd.ca/calculators.php>>; <<https://fr.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/>>; <<https://fr.checkmarket.com/calculateur-taille-echantillon/>>. Pour plus de détails sur la méthode de calcul, voir Claire Durand, « Cours Méthode de sondage. Dix-neuf fois sur 20, échantillon, marge d'erreur, intervalle de confiance », notes de cours en accès libre, 2017, <<https://www.webdepot.umontreal.ca/Enseignement/SOCIO/Intranet/Sondage/public/presentations/dixneuffoisurvingtshw.pdf>>, 2019.

<sup>43</sup> L'entretien semi-directif est une technique d'enquête qualitative en sciences sociales où la personne qui enquête laisse s'exprimer les personnes participantes et n'intervient que pour poser des questions et distribuer le temps de parole, en orientant en partie seulement le discours des personnes interrogées autour de thèmes définis et consignés préalablement dans un guide d'entretien.

Saint-Jean. Alors que certains entretiens individuels ont duré à peine plus d'une heure, parfois deux, certains entretiens de groupe ont duré plus de trois heures, pour un total global de près de 48 heures d'entretiens. Avec le consentement des participants et participantes, ces entretiens ont été enregistrés et demeureront bien entendu confidentiels.

Tout ce corpus d'entretiens a ensuite été organisé et codé, au moyen notamment d'un logiciel d'enquête qualitative<sup>44</sup>. Enfin, en vue de dégager des axes d'analyse et aux fins de la rédaction du présent rapport de recherche, des extraits significatifs de ces entretiens ont été transcrits intégralement.

## 2. EFFECTIFS EN INSPECTION ET SECTEURS D'INSPECTION

### 2.1 Portrait et évolution des effectifs en inspection

---

Avant de s'attarder aux constats des inspectrices et inspecteurs quant à leurs conditions de travail et aux conditions de réalisation de l'inspection, voyons comment ont évolué les effectifs en inspection dans la fonction publique du Québec ces dernières années et quel en est le portrait actuel.

En vertu de la convention collective Fonctionnaires, à titre d'employeur, le gouvernement du Québec est tenu de fournir au SFPQ, dans les 15 jours suivant chaque période de paie, plusieurs informations en plus des montants de cotisations, soit « les nom et prénom, le sexe, l'adresse domiciliaire, l'adresse du lieu de travail, le statut, le classement, la date d'entrée en fonction, le ministère, le centre de responsabilité et le traitement des employés<sup>45</sup> ». Au Syndicat, ces données sont consignées dans un entrepôt de données et peuvent être extraites et compilées au besoin.

Pour la suite de ce rapport et sauf indication contraire, les statistiques sur les effectifs en inspection vont d'ailleurs référer au nombre d'inspecteurs et d'inspectrices réellement au travail à chaque période de paie (et cotisant au Syndicat). Ces chiffres ne renvoient donc pas à tous les inspecteurs et inspectrices en lien d'emploi et pouvant être en arrêt de travail, en congé parental ou en libération syndicale à temps plein. De cette façon, les statistiques permettent d'identifier finement le nombre d'inspecteurs et inspectrices au travail, non pas un nombre hypothétique de postes en inspection dont certains ne sont pas comblés.

---

<sup>44</sup> Il s'agit du logiciel de retranscription d'entretien Sonal, conçu par les chercheurs Alex Alber et Philippe Cibois et l'informaticien Xavier Le Nué.

<sup>45</sup> Gouvernement du Québec et SFPQ, *Convention collective des Fonctionnaires 2015-2020*, <[http://cdn.sfpq.qc.ca/conventions\\_collectives/CCFonctionnaires20152020.pdf](http://cdn.sfpq.qc.ca/conventions_collectives/CCFonctionnaires20152020.pdf)>, article 2-5.05, p. 14. Les deux précédentes conventions collectives de cette unité d'accréditation contenaient d'ailleurs la même disposition.

## 2.1.1 Évolution des effectifs en inspection

Figure 1 : nombre d'inspecteurs et inspectrices par corps d'emploi pour chaque période de paie depuis 2012

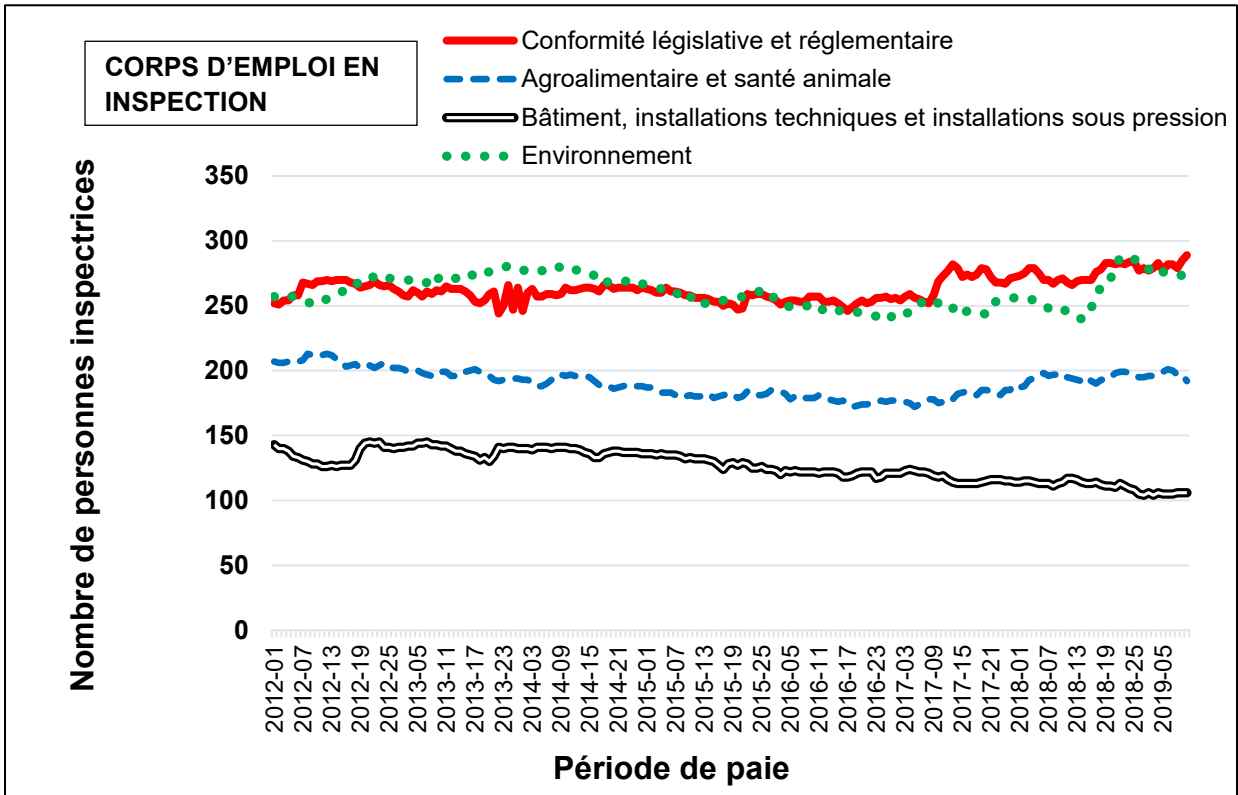
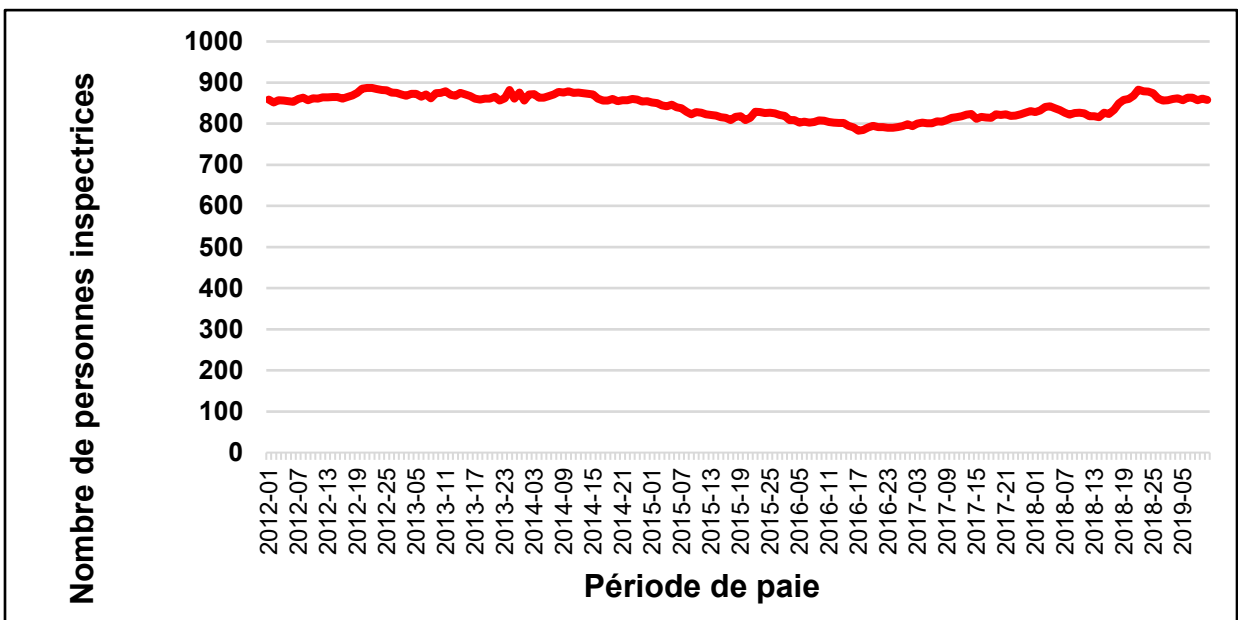


Figure 2 : nombre total d'inspecteurs et inspectrices pour chaque période de paie depuis 2012





## 2.1.2 Effectifs actuels en inspection et **principaux secteurs d'inspection**

En date de mai 2019, voici le nombre de personnes inspectrices pour les cinq corps d'emploi en inspection. Il s'agit du nombre d'inspecteurs et inspectrices réellement au travail à cette dixième période de paie de 2019 (et ayant cotisé au Syndicat), non pas du nombre hypothétique de postes en inspection dont certains ne sont pas comblés. À cette date, il y en avait 858 en tout, selon la répartition suivante :

- inspectrices et inspecteurs de conformité législative et réglementaire : 289
- inspectrices et inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale : 192
- inspectrices et inspecteurs en bâtiment et en installations techniques : 84
- inspectrices et inspecteurs des installations sous pression : 22
- inspectrices et inspecteurs en environnement : 271

Voici maintenant les principaux secteurs d'inspection couverts par ces cinq corps d'emploi, pour chaque ministère ou organisme public.

Tableau 1 : principaux secteurs d'inspection de conformité législative et réglementaire

MINISTÈRE/ORGANISME	SECTEURS	EFFECTIFS	SEXE	GROUPE D'ÂGE
Ministère de la Culture et des Communications (MCC)	cinéma	2	F = 50 % M = 50 %	Plus de 35 ans = 100 %
Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)	tabac, résidences privées pour aînés, salons de bronzage, orthèses et prothèses	26	F = 56 % M = 44 %	35 ans et moins = 12 % Plus de 35 ans = 88 %
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	assurance maladie	4	F = 100 %	35 ans et moins = 25 % Plus de 35 ans = 75 %
Ministère de la Famille	services de garde	29	F = 90 % M = 10 %	35 ans et moins = 6 % Plus de 35 ans = 94 %
Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)	permis d'alcool, loterie vidéo, bingos, courses de chevaux, sports de combat	7	F = 29 % M = 71 %	35 ans et moins = 29 % Plus de 35 ans = 71 %
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	véhicules usagés, recycleurs automobiles	1	M = 100 %	35 ans et moins = 100 %
Office de la protection du consommateur (OPC)	obligations des commerçants envers les consommateurs, recouvrement de créances	43	F = 81 % M = 19 %	35 ans et moins = 30 % Plus de 35 ans = 70 %
Sûreté du Québec (SQ)	armes à feu	8	F = 38 % M = 62 %	35 ans et moins = 13 % Plus de 35 ans = 87 %
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (RMAAQ)	mise en marché de produits agricoles et alimentaires	2	F = 100 %	Plus de 35 ans = 100 %
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)	normes du travail <sup>46</sup>	150	F = 72 % M = 28 %	35 ans et moins = 22 % Plus de 35 ans = 78 %
Office québécois de la langue française (OQLF)	langue française	4	F = 50 % M = 50 %	Plus de 35 ans = 100 %
Ministère du Tourisme	établissements hôteliers et touristiques	1	M = 100 %	Plus de 35 ans = 100 %
Commission des transports du Québec (CTQ)	transport routier et maritime	8	F = 63 % M = 37 %	35 ans et moins = 25 % Plus de 35 ans = 75 %
Commissaire à la Santé et au Bien-être (CSBE)	santé et services sociaux	4	F = 75 % M = 25 %	35 ans et moins = 50 % Plus de 35 ans = 50 %

<sup>46</sup> Les inspecteurs et inspectrices en santé et sécurité du travail, de catégorie professionnelle, ne sont pas inclus dans cette étude. Voir la note 35 à ce sujet.

Tableau 2 : principaux secteurs d'inspection en agroalimentaire et en santé animale

MINISTÈRE/ORGANISME	SECTEURS	EFFECTIFS	SEXE	GROUPE D'ÂGE
Ministère de l' <b>Agriculture</b> , des Pêcheries et de l' <b>Alimentation (MAPAQ)</b>	établissements alimentaires, fermes, santé et bien-être animal, abattoirs	183	F = 72 % M = 28 %	35 ans et moins = 39 % Plus de 35 ans = 61 %
Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)	<b>production d'alcool</b>	6	F = 50 % M = 50 %	35 ans et moins = 17 % Plus de 35 ans = 83 %
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (RMAAQ)	mise en marché de produits agricoles et alimentaires	3	F = 100 %	Plus de 35 ans = 100 %

Tableau 3 : principal secteur d'inspection des installations sous pression

MINISTÈRE/ORGANISME	SECTEURS	EFFECTIFS	SEXE	GROUPE D'ÂGE
Régie du bâtiment du Québec (RBO)	chaudières et appareils sous pression	22	F = 9 % M = 91 %	Plus de 35 ans = 100 %

Tableau 4 : principaux secteurs d'inspection des bâtiments et des installations techniques

MINISTÈRE/ORGANISME	SECTEURS	EFFECTIFS	SEXE	GROUPE D'ÂGE
Régie du bâtiment du Québec (RBO)	bâtiment, électricité, plomberie, gaz, ascenseurs et autres appareils de levage, remontées mécaniques, jeux et manèges, lieux de baignade, équipements pétroliers	84	F = 21 % M = 79 %	35 ans et moins = 11 % Plus de 35 ans = 89 %

Tableau 5 : principaux secteurs d'inspection en environnement

MINISTÈRE/ORGANISME	SECTEURS	EFFECTIFS	SEXE	GROUPE D'ÂGE
Ministère de l' <b>Environnement et de la</b> Lutte contre les changements climatiques (MELCC)	industriel, agricole, hydrique, municipal, urgence environnementale	262	F = 53 % M = 47 %	35 ans et moins = 34 % Plus de 35 ans = 66 %
<b>Ministère de l'Énergie et des</b> Ressources naturelles (MERN)	hydrocarbures	9	F = 67 % M = 33 %	35 ans et moins = 67 % Plus de 35 ans = 33 %

## 3. ANALYSE DES ENJEUX DE L'INSPECTION

### 3.1 **Modèle d'analyse de l'inspection en trois axes et examen des principaux enjeux de santé et sécurité**

---

Afin d'interpréter les enjeux de l'inspection relevés par les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique du Québec, nous solliciterons ici un modèle d'analyse en trois axes. Deux dimensions ou axes de l'inspection gouvernementale sont couramment identifiés dans la littérature scientifique. Le premier axe est le caractère réactif ou proactif de l'inspection, qui voit s'opposer une approche où les inspections découlent principalement de signalements ou de controverses, à une approche où les inspections sont davantage anticipées, planifiées à l'avance<sup>47</sup>.

Le second axe est le caractère persuasif ou dissuasif de l'inspection, où d'un côté l'on cherche davantage à obtenir la conformité légale et réglementaire par la pédagogie, l'accompagnement et la négociation, tandis que de l'autre on recherche davantage la conformité par la punition des contrevenants<sup>48</sup>.

À la lumière des constats des inspecteurs et inspectrices quant à leurs conditions de travail et aux conditions de réalisation de l'inspection, il est apparu qu'un troisième axe d'analyse s'avérerait fort utile. Il s'agit de celui opposant une approche cherchant l'uniformisation des pratiques d'inspection à une approche favorisant l'adaptation des pratiques d'inspection à la diversité des cas sur le terrain.

Après avoir étudié les enjeux de l'inspection dans la fonction publique québécoise sous ces trois axes d'analyse, nous examinerons quelques enjeux qui tiennent plus proprement aux conditions de travail des personnes inspectrices, soit des problématiques relevant de la santé et de la sécurité du travail.

### 3.2 Approche réactive

---

Dans ce premier axe d'analyse, concentrons-nous d'abord sur l'approche réactive, par opposition à l'approche proactive.

#### 3.2.1 **Quand l'inspection est trop réactive**

La direction d'un ministère ou d'un organisme public peut privilégier une approche réactive de l'inspection, où une proportion importante des inspections réalisées ne sont pas planifiées, mais sont plutôt réalisées en réaction à des signalements, à l'ouverture administrative de dossiers ou encore à des controverses. Parmi les problèmes soulevés dans la littérature scientifique concernant les approches trop réactives en inspection, il y a bien entendu les obstacles à la

---

<sup>47</sup> Leah F. Vosko, Andrea M. Noack et Eric Tucker, « Employment Standards Enforcement: A Scan of Employment Standards Complaints and Workplace Inspections and Their Resolution Under the Employment Standards Act, 2000 », rapport de recherche transmis au ministère du Travail de l'Ontario dans le cadre de L'Examen portant sur l'évolution des milieux de travail, 2016, <[https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1264&context=all\\_papers](https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1264&context=all_papers)>, p. 11-13.

<sup>48</sup> Neil Gunningham, « Compliance, Deterrence and Beyond », *RegNet Research Papers*, no 87, 2015, p. 1-13.

formulation de plaintes, dont la connaissance des lois et règlements en vigueur. En outre, les signalements peuvent principalement porter sur des secteurs qui ne sont pas les plus problématiques<sup>49</sup>. De plus, un modèle d'inspection excessivement basé sur les plaintes offre des perspectives limitées pour déployer des stratégies d'investigation qui s'attaquent à la cause des problèmes<sup>50</sup>.

### 3.2.2 Quand le suivi des plaintes éclipsé les autres types d'inspection

À la **Régie du bâtiment du Québec**, depuis avril 2016, les inspecteurs et inspectrices en bâtiment et en installations techniques ont été divisés entre la « ligne d'affaires<sup>51</sup> » sécurité et la « ligne d'affaires » conception et construction. Depuis, les inspecteurs et inspectrices affectés à la sécurité sont confinés à n'inspecter que les bâtiments existants, tandis que les inspecteurs et inspectrices affectés à la conception et à la construction sont limités aux bâtiments en cours d'élaboration. En juillet 2016, une note interne de la direction à l'attention du personnel d'inspection venait d'ailleurs préciser ce qui suit :

Les inspecteurs de la DICC [Direction des inspections en conception et construction] doivent émettre un avis de correction en vertu du code de construction. Cependant, ils ne pourront émettre un avis en code de sécurité. Quant à eux, les inspecteurs de la DIS [Direction des inspections en sécurité] doivent émettre des avis de correction en vertu du code de sécurité, mais ne pourront émettre d'avis en vertu du code de construction<sup>52</sup>.

Du côté de la sécurité, les inspections sont essentiellement déterminées par des plaintes. Or, on demande aux inspecteurs et inspectrices de s'en tenir aux objets de la plainte lorsqu'ils font leur inspection.

- *(inspect. RBQ<sup>53</sup>) Maintenant, je fais plus de chantiers. Je fais seulement des signalements. [...] Actuellement, vu qu'ils veulent uniformiser le travail, quand on reçoit une plainte... Avant une plainte, on faisait le sujet de la plainte bien entendu, mais chemin faisant, si tu voyais une porte qui était barricadée, tu la notais, tu la mettais sur l'avis de correction. Aujourd'hui, non non non, tu fais juste l'avis, l'élément qui est sur la plainte. Tu vois une porte barricadée? Si ça fait pas partie de la plainte, tu le dis pas! Moi, ma conscience est pas bien avec ça.*
- *(chercheur) Oui, mais les consignes de travail c'est...?*
- *(inspect. RBQ) Tu t'en tiens à l'objet de la plainte, point.*

<sup>49</sup> Leah F. Vosko, Andrea M. Noack et Eric Tucker, op. cit., p. 11.

<sup>50</sup> David Weil, « Improving Workplace Conditions Through Strategic Enforcement », *Boston University School of Management Research Paper*, no 2010-20, 2010.

<sup>51</sup> Expression utilisée par la RBQ pour cette réforme administrative, notamment ici : RBQ, « Chantier en règle : La RBQ priorise la sécurité du public », *Portail Constructo*, 22 juillet 2016, <[http://www.portailconstructo.com/infoconstructo/chantier\\_regle\\_rbq\\_priorise\\_securite\\_public](http://www.portailconstructo.com/infoconstructo/chantier_regle_rbq_priorise_securite_public)>.

<sup>52</sup> RBQ - Direction générale de l'inspection, « Note d'information », 13 juillet 2016, p. 1.

<sup>53</sup> L'abréviation « inspect. RBQ » signifie qu'il s'agit du propos d'une personne inspectrice de la Régie du bâtiment du Québec, recueilli lors d'un entretien. Afin de restituer l'authenticité des échanges et des témoignages, les extraits d'entretien sont ici transcrits presque intégralement. En vue d'améliorer la lisibilité, des tics de langages ou hésitations (comme « euh » ou « là »), de même que les relances du chercheur sans apport de sens (comme « oui oui », « c'est ça » ou « dans quel sens? ») peuvent toutefois être omis, alors que certains mots sont réécrits en français normatif (comme « moi » au lieu de « moé » ou « il » au lieu de « y »). Seule modification notable sur le fond : les extraits sont transcrits en écriture inclusive, afin de masquer le genre des personnes interviewées et de protéger par le fait même leur anonymat. Pour plus de détails à propos de cette méthode, voir notamment : Thibaut Rioufreyt, « La transcription d'entretiens en sciences sociales. Enjeux, conseils et manières de faire », juin 2016, <<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01339474/document>>.

Pour les inspecteurs et inspectrices de la RBQ qui sont confinés à la sécurité et aux bâtiments existants, il peut être consternant de ne pas pouvoir détecter des problèmes en amont.

- **(inspect. RBQ)** *Quand on a des problèmes dans un bâtiment qui est construit, c'est pas la même dynamique que lorsqu'on intervenait en chantier pis qu'on était proactifs. [...] « Pourquoi vous êtes pas venus en chantier, vous le saviez? T'as passé combien de fois en avant du chantier? » Écoute, on est en région. « Tu le savais, je t'avais appelé à un moment donné pour te poser une question sur telle affaire pis je te l'avais dit que c'était mon chantier. Tu le savais, pourquoi t'es pas venu? » J'ai dit : « Là, c'est plus moi qui contrôle ça. »*

À l'**Office québécois de la langue française**, il est également demandé aux inspecteurs et inspectrices de ne s'en tenir qu'à l'objet de la plainte, même s'ils sont dans un commerce et constatent d'autres manquements à la langue d'affichage.

En inspection au **ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques**, la priorité va au traitement des plaintes. Les plaintes vont toujours être traitées en premier car la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens stipule que le ministère doit « donner une rétroinformation touchant les résultats découlant des actions prises, dans les 40 jours ouvrables suivant la réception de [la] plainte à caractère environnemental<sup>54</sup>. » Une personne inspectrice a précisé en entretien à propos de ce type d'inspection que « les statistiques sont faites à savoir en combien de temps t'as répondu, tout ça, c'est tout vérifié à chaque mois ».

La seconde priorité en inspection va ensuite aux suivis de manquements, qui consistent « à vérifier si les manquements notifiés par un avis de non-conformité ont été corrigés [ou] si les travaux demandés à la suite d'une urgence environnementale ont été apportés de manière conforme<sup>55</sup> ». Puis, la troisième priorité en inspection va aux programmes de contrôles, soit des inspections sectorielles planifiées. Enfin, la quatrième et dernière priorité va aux inspections de conformité, qui consistent « à vérifier si le titulaire d'une autorisation environnementale respecte ses engagements et, s'il y a lieu, les conditions de l'autorisation<sup>56</sup> ».

Par manque d'effectifs, il arrive donc fréquemment, dans les bureaux régionaux de ce ministère, que moins d'une autorisation environnementale émise sur quatre fasse l'objet d'une inspection de conformité, voire une sur dix, ce qui déçoit des inspecteurs et inspectrices.

- **(inspect. MELCC)** *C'est ça qui est un peu dommage, parce que le ministère émet le certificat d'autorisation pis finalement on n'ira jamais le vérifier [...] C'est qu'on manque de temps, fait qu'on le met dans la fin de nos priorités parce qu'on se dit : « La personne, elle a pris des engagements fait qu'elle doit nécessairement être conforme », mais finalement on arrive là souvent après une couple d'années pis...*
- **(chercheur)** *C'est pas le cas?*
- **(inspect. MELCC)** *C'est ça.*

<sup>54</sup> MELCC, « Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens », <<https://www.quebec.ca/gouv/ministere/environnement/declaration-de-services-aux-citoyens/>>, 2019.

<sup>55</sup> MDDELCC, « Projet d'aménagement des bassins B+ et Nord-Ouest par ArcelorMittal - Réponses aux questions DQ-11 de la commission », 7 février 2018, <[http://www.bape.gouv.qc.ca/sections/mandats/Bassins\\_B\\_NordOuest/documents/DQ11.1.pdf](http://www.bape.gouv.qc.ca/sections/mandats/Bassins_B_NordOuest/documents/DQ11.1.pdf)>.

<sup>56</sup> Ibid.

Pourtant, certains exploitants, notamment parmi ceux qui s'en remettent à des consultants pour obtenir les autorisations environnementales, ne connaissent pas bien les exigences environnementales de ces permis de polluer, ce qui rend problématique la passivité du ministère.

- **(inspect. MELCC 1)** *Lui, le consultant, il va prendre les engagements au nom de l'exploitant, parce qu'il sait qu'on veut entendre ça, mais il transmettra pas nécessairement l'information à l'exploitant. C'est là que des fois, il y a des informations qui se perdent, pis c'est là que tu vois que c'est des mauvais consultants*
- **(inspect. MELCC 2)** *C'est vraiment pas rare qu'un exploitant, il ait aucune idée de quoi tu lui parles. [...]*
- **(inspect. MELCC 1)** *Une usine de même qui a eu un CA [(certificat d'autorisation)], pis finalement il y a un suivi d'effluent à faire à chaque mois, nous autres on n'a pas fait d'inspection depuis trois ans parce qu'on fait pas de conformité pis on est en retard pis tout ça, pis là tu lui arrives : « Excuse Joe, ça fait trois ans que t'as pas fait ton suivi, faut que tu le fasses ». Là, le gars il comprend pas pis il te regarde : « D'où c'est que t'arrives toi, pis pourquoi? »*

Par manque de personnel en inspection, même le ministère s'en remet aux consultants.

- **(inspect. MELCC 1)** *C'est facile pour le ministère de dire : « As-tu vérifié sur le papier? » Ils adorent ça, le papier. « Il a-tu fourni son formulaire? », « Il a-tu fait son relevé? » [...] Tu regardes : « Il a-tu son papier? OK, il a son papier. » [...]*
- **(inspect. MELCC 2)** *Admettons qu'on a des suivis de manquements à faire, ben souvent, on va demander au surveillant de chantier : « Fournis-moi un rapport photo. Fais-moi un rapport des travaux qui ont été corrigés, avec des photos. » Ça fait que comme ça, on fait pas d'inspection de suivi. On regarde le rapport, pis c'est le consultant qui le fait. [...]*
- **(inspect. MELCC 1)** *Quand les coupures d'occasionnels ont commencé...*
- **(inspect. MELCC 1)** *Au lieu de sortir, on s'est trouvé d'autres stratégies pour se conformer. Pour pallier au manque de personnel, on demande aux professionnels de nous fournir un document...*

Par manque d'effectifs et donc de temps, les inspectrices et inspecteurs en environnement sont moins présents sur le terrain, ce qui est aggravé par le fait qu'ils doivent traiter les cas les plus lourds.

- **(inspect. MELCC 1)** *On voudrait aller plus sur le terrain. [...] Quand je faisais les inspections ferme par ferme, trois jours par semaine, j'étais sur la route.*
- **(inspect. MELCC 2)** *Eh seigneur!*
- **(inspect. MELCC 1)** *Deux à trois jours par semaine, j'étais sur la route. Pis là, je sors une à deux fois par mois. Par mois. Pis des fois, je peux passer le mois pis j'ai pas fini mes rapports.*
- **(inspect. MELCC 2)** *Oui, moi aussi. Écoute, je fais une journée d'inspection, si je peux faire 3-4 inspections dans la même journée... Ça c'est « si », je ressors plus*

du mois. Rien que faire les rapports, répondre aux courriels, révéfier des affaires qu'on reçoit. Il y a tellement de tâches à côté aussi. [...] Pis on se ramasse avec les cas les plus lourds, parce qu'avant, on disait : « On éteint des feux. » Maintenant, on les éteint plus. On fait juste baisser l'ardeur, pis on passe à un autre, pis on passe à un autre... Pis on revient, pour baisser l'ardeur de l'un et de l'autre. On n'éteint plus de feux là. C'est rien que de la priorité, priorité, priorité... On a des listes dans nos agendas, des choses pas faites dans les autres années, parce qu'il y a douze mille priorités qui ont rentré. Il y en a plein là.

Au **MAPAQ**, on fait le même constat.

- **(inspect. MAPAQ)** Ce que ça change dans mon travail, c'est qu'au lieu de faire du travail en aval, j'en fais plus de travail en aval. Je fais juste de l'éteignage de feux. J'ai des plaintes toutes les semaines, ça déboule sur moi, pis c'est ça un peu que je trouve déplorable. Je peux le faire, mais quand tu fais juste des cas problèmes cinq jours semaine, c'est pas comme dans ta semaine faire trois cas problèmes pis le reste faire des établissements réguliers. C'est pas le même poids.
- **(chercheur)** Qu'est-ce que ça veut dire, faire du travail en aval?
- **(inspect. MAPAQ)** Faire du travail en aval c'est faire, pas nécessairement de l'inspection préventive, mais quand tu suis tes dossiers de plus près, automatiquement tu fais du travail en aval. Ils savent que tu vas revenir. Ils s'organisent pour être dans les normes, tandis que quand tu les laisses aller, à un moment donné il y en a certains qui gardent la mire, mais ceux qui s'écartent, ben ils s'écartent.

Le fait d'en avoir plein les bras avec les suivis de plaintes ou les cas lourds peut empêcher les personnes inspectrices d'assurer la mise en œuvre effective de nouvelles lois censées corriger des problèmes. Par exemple, même si, « décidé à se débarrasser de sa réputation de "royaume des usines à chiots", le Québec s'est doté à la fin de 2015 d'une loi pleine de mordant pour assurer le bien-être et la sécurité des animaux et encadrer une industrie fort lucrative<sup>57</sup> », en réalité les inspectrices et inspecteurs du MAPAQ affectés au bien-être animal sont trop peu nombreux pour s'assurer que les paramètres de la loi sont respectés avant l'émission de permis.

Comme le personnel d'inspection était débordé par le traitement des plaintes, la direction du MAPAQ a en effet décidé, en 2017, de faire cesser les inspections préalables à la délivrance de permis pour posséder ou garder 15 à 49 chats ou chiens.

- **(inspect. MAPAQ 1)** À l'époque, pour que t'aies ton permis pour avoir un chenil ou une chatterie, il fallait qu'on aille t'inspecter pis que tu sois conforme.
- **(chercheur)** Avant d'avoir ton permis?
- **(inspect. MAPAQ 1)** Avant d'avoir ton permis. Tu sais, on avait l'argument de dire « Si tu te conformes pas, ton permis, on te le donnera pas ». Mais cet argument-là, on l'a perdu. Parce que maintenant, si tu fais une demande de chenil ou de chatterie, tu l'as. Tu l'as. Sans visite préalable. En ce moment, on peut émettre des permis à des usines, des dumps.

<sup>57</sup> Stéphanie Vallet, « Malgré une très bonne loi, des animaux souffrent », *La Presse*, 4 juillet 2018, <<https://www.lapresse.ca/actualites/201807/04/01-5188192-malgre-une-tres-bonne-loi-des-animaux-souffrent.php>>.



## [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MAPAQ 2) On émet des permis à des endroits tout croches pis après on va être pognés avec ça. [...] Ils ont émis un permis, ils ont rien de conforme. Avant on faisait des visites de conformité pis on lui disait : « Je t'émet pas ton permis tant et aussi longtemps que, admettons, il y a pas les cages, une zone de quarantaine, un protocole de nettoyage. »*

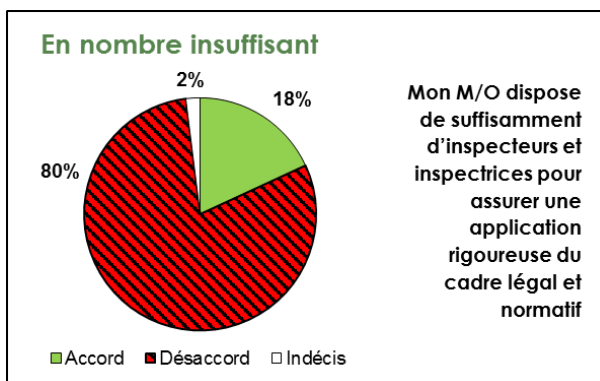
## [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MAPAQ 3) Fait que, on n'a pas juste le rapport d'infraction à rédiger quand on en fait un. On a toute le reste de la paperasse qui vient avec ça, qui finit plus. Fait que, on peut pas. Rien qu'un rapport d'infraction, on peut passer deux jours au bureau, ça fait qu'on n'arrive pas à les faire. Il y a personne qui est à jour dans ses plaintes.*
- *(chercheur) Ah oui, juste pour les plaintes? Et les suivis?*
- *(inspect. MAPAQ 3) Juste pour les plaintes... et les suivis, on n'arrive pas à les faire. Non. Dans les changements qu'il y a eu, ils nous ont enlevé la visite de permis, ça c'est pour les chiens et chats, ceux qui ont entre 15 et 49 chiens ou chats, ils doivent avoir une visite annuelle pis avant de se faire octroyer un permis valide du MAPAQ, normalement, il fallait aller inspecter. Les gens faisaient la demande et là, il avait un inspecteur qui se déplaçait. Maintenant on est tellement bookés. Ils ont enlevé le 15 à 49. Là, les gens font une demande et c'est donné automatiquement. On ne va même plus inspecter les lieux, ça n'a pas de bon sens. [...]*
- *On a dit : « Ben voyons donc, c'est les pires places ! » C'est pas les gros chenils des fois, les pires. Des fois, c'est ceux-là. On a dit ça fait drôle, les gens vont voir qu'il y a un beau permis du MAPAQ et qu'il est autorisé à faire son chenil, mais il y a même pas personne qui est allé voir les lieux pour voir si c'était conforme. [...]*
- *J'ai dit : « Comment vous avez fait pour avoir votre permis? ». Elle a dit : « Ils me l'ont donné ». Moi, je la croyais pas. Non, voyons donc. [...]*
- *Quand on arrive qu'on a une plainte, en plus, les gens des fois ils nous mentionnent : « Ça a l'air qu'ils ont un permis du MAPAQ là. Comment ça que vous leur avez donné ça? » On arrive là. Les gens nous disent : « Non, non, non, je l'ai mon permis ». « Ben oui, t'as ton permis, mais... t'es pas valide ». « Pourquoi vous m'avez donné mon permis si je suis pas légal? » On est comme : « Ouais... », on patine un peu.*
- *(chercheur) Ils obtiennent leur permis un peu automatiquement?*
- *(inspect. MAPAQ 3) Oui, maintenant, en bas de 50 chiens et chats, ils ont leur permis délivré. Fait que le chèque passe, pis ça va ben. Pis nous autres on passe, pis ça va pas ben. Nous autres, on les fait plus. On les fait que sur plainte. Fait que, plein de places qui ont leur permis. On peut les voir au registre, mais on n'a juste pas le temps d'aller fouiller là. Fait qu'on voit juste ceux quand on fait des plaintes.*

### 3.2.3 Quand le traitement des nouveaux dossiers a préséance sur les inspections préventives

Parfois, ce n'est pas tant le traitement de plaintes que le traitement de nouveaux dossiers qui devient prépondérant et rend un ministère ou un organisme public réactif en inspection, au détriment des inspections programmées ou cycliques. À la **Régie des alcools, des courses et des jeux** (RACJ), il y a eu embauche d'inspecteurs et inspectrices en agroalimentaire, qui sont passés de trois à six entre 2014 et 2017. Avant ces embauches, il y avait des retards de plus de cinq ans dans les inspections planifiées du secteur de la production d'alcool. Pendant un temps, en raison des retards cumulés, seules les nouvelles demandes de permis de fabricant d'alcool faisaient donc l'objet d'une inspection, confinant la RACJ à un rôle totalement réactif. Puis, avec ces nouvelles embauches, les retards dans les inspections planifiées se sont toutefois résorbés. Figure 1

Figure 3



Il arrive cependant trop souvent que les effectifs en inspection soient insuffisants pour assurer un suivi préventif de la réglementation. C'est toujours le cas à la RACJ dans certains secteurs, dont celui des permis d'alcool, dont sont responsables les inspecteurs et inspectrices de conformité législative et réglementaire.

- **(inspect. RACJ)** Une affaire que je trouve assez terrible, c'est que nous autres au nombre d'inspecteurs qu'on est, au nombre d'endroits qu'on a à inspecter, si tu divises le nombre d'endroits qu'on a à inspecter par le nombre d'inspections qu'on fait par année, ça va prendre à peu près 25 ans avant qu'on fasse le tour. Ça veut dire qu'il y a des places que ça fait 20-25 ans qu'ils sont en affaires pis c'est la première fois qu'ils voient un inspecteur de la Régie des alcools. Fait que quand on parle de santé publique pis de s'occuper de nos affaires, je trouve que c'est un gros manque.

Un constat semblable est fait au MAPAQ, ici dans le secteur du bien-être animal.

- **(inspect. MAPAQ)** Il y en a plusieurs à qui c'est arrivé que les animaux sont décédés. Avant qu'ils commencent à m'assigner des plaintes, j'allais voir les suivis à faire, pis des 400 jours de délais d'espacement pour des suivis qui étaient à faire... Il y avait des refuges aussi beaucoup là-dedans, mais beaucoup de plaintes. [...] On est débordés. On fait pas notre job comme du monde.
- **(chercheur)** Est-ce que t'as l'impression que ça s'est aggravé?
- **(inspect. MAPAQ)** D'après moi c'est aussi pire que c'était, mais des délais de 400 jours pour faire des visites... J'arrivais à des places, les gens sont

déménagés, le chien est mort depuis deux ans, il comprend même pas de quoi je lui parle.

Un ministère ou un organisme public peut aussi se borner à réagir aux cycles de renouvellement des permis ou encore au traitement administratif des nouveaux dossiers, plutôt que de prendre les devants avec des inspections sur le terrain qui permettraient de déceler des non-conformités.

À la **Commission des transports du Québec**, par exemple, en raison des restrictions budgétaires, il y a moins d'inspections des entreprises en camionnage qui sont faites directement sur place.

- **(chercheur)** *Quels sont les principaux changements, le plus loin que c'est possible de remonter, autour de ce travail-là?*
- **(inspect. CTQ)** *Principalement, nous, on est moins sur la route, à cause des coupures budgétaires. [...] Ça coûtait trop cher de faire sortir les inspecteurs, ça fait qu'il y a moins de dossiers qu'on traite dans les visites.*

Par conséquent, les inspections se font davantage à distance, par téléphone.

- **(inspect. CTQ)** *C'est compliqué faire des téléphoniques parce que justement, les documents, souvent on les a pas. Si on leur donne une semaine, le temps qu'ils les envoient... tu donnes une autre semaine. Là, tes dossiers sont super longs à finaliser, pis souvent on reçoit pas les documents ou on les reçoit à moitié ou on reçoit juste ce que ça leur tente de t'envoyer. Alors que quand je suis en entreprise : « Montre-moi ça ». Je sors le document, pis je regarde. Pis je prends une copie de ce que j'ai besoin, pis je repars pas avec un paquet de papiers. C'est plus efficace en visite. Vraiment. 100 %. [...] Sinon ils peuvent bien dire ce qu'ils veulent. Tu l'as pas devant toi, tu le sais pas pis t'es pas là. Des fois, ils en beurrent épais. [...]*
- **(chercheur)** *Alors que si tu avais été sur place...*
- **(inspect. CTQ)** *J'aurais regardé. J'aurais dit : « C'est pas vrai. Tu me dis ça, mais quand je regarde, c'est pas ça ». Mais l'appeler deux semaines après : « Ouais, tu m'avais dit ça. T'en rappelles-tu? J'ai checké ça ». C'est fini, le moment est passé. Alors qu'en vrai : « Tu m'as dit ça tantôt, mais je regarde, pis c'est vraiment pas ça. Pourquoi? C'est-tu parce que la directive a pas été donnée à tes conducteurs? [...] Nos rapports ont plus de jus, je trouve. Des fois ils nous emmènent sur une piste : « Pourquoi c'est de même? », alors que c'était pas dans notre questionnaire.*

À la **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail**, l'essentiel des inspections liées aux normes du travail sont faites à distance et découlent de signalements. Beaucoup de cas sont le fait de plaintes personnelles et sont traités individuellement. De plus, certaines entreprises peuvent être ciblées pour vérification après qu'une personne inspectrice ait indiqué, sur réception de plaintes individuelles, qu'une faute aux normes du travail y est possiblement généralisée. Les inspections proactives y sont cependant très rares. Sur quelque 150 inspecteurs et inspectrices, une poignée seulement constitue une équipe dédiée aux inspections sur le terrain, dans des secteurs critiques ciblés comme les agences de placement

ou le travail immigrant temporaire. Même pour l'équipe d'inspection spécialisée dans la vérification pécuniaire, il est devenu plus difficile d'aller faire des vérifications documentaires en entreprise.

- *(inspect. CNESST 1) Pis avant, on faisait les inspections sur le terrain. Maintenant, c'est plus au téléphone. À cause des dépenses.*
- *(chercheur) Dans cette équipe-là, dédiée?*
- *(inspect. CNESST 1) Non, en général, pour l'inspection pécuniaire.*
- *(chercheur) Avant, vous étiez plus appelés à vous déplacer sur la route?*
- *(inspect. CNESST 2) Moi, je suis arrivé, ils m'ont comme freiné. Avant, les gens allaient beaucoup beaucoup sur la route. [...] C'est ça que je trouve un peu drôle, c'est qu'on peut moins prendre en défaut l'employeur, parce qu'il nous envoie ce qu'il veut bien nous montrer. On inspecte, mais on inspecte ce qu'ils nous envoient. S'ils nous envoient pas la moitié des affaires... Il y en a un qui m'avait même dit : « Ouais, il restait telle affaire, telle affaire. C'est correct, je vais vous l'envoyer corrigé ». Mais c'est pas de même que ça marche! « Là, tu viens de me montrer que tu le faisais pas correct, ça fait que t'es en défaut. » C'est un peu ça qui cloche dans notre façon d'inspecter, parce que l'employeur voudra jamais se mettre en défaut lui-même, pour une faute qu'il a faite.*

Dans certains ministères ou organismes publics, des ressources supplémentaires en inspection semblent être déployées ou concentrées seulement quand un dossier fait l'objet d'attention médiatique ou politique. Il semble que ce soit le cas à la **RACJ**.

- *(inspect. RACJ) L'inspection, je te dirais que ça va un petit peu par vagues, souvent, par ce qui fait les nouvelles ou de quoi les ministres parlent. Quand j'ai commencé, moi, on inspectait principalement, à 95 % – à moins qu'on ait une plainte pour aller ailleurs – les endroits où il y avait des appareils de loterie vidéo. Parce que ça c'était dans les nouvelles, ça se parlait à un moment donné que c'était pas bon pour les gens, qu'ils s'appauvrissaient avec ça. Pis là c'était : « On fait des inspections des bars, des restaurants où il y a des appareils de loterie vidéo. » On faisait juste ça. À un moment donné woups, ça a tombé. C'était comme 50-50. [...] Là, depuis quelques mois, on en fait plus du tout de ça. Là, c'est juste des restaurants ou des bars qui ont pas d'appareils de loterie vidéo. Moi, j'en ai inspecté un cette semaine, pis il a fallu que je donne les bonnes raisons pourquoi je voulais y aller. Finalement j'ai pu y aller, mais, maintenant, c'est juste des endroits où ils en ont pas.*

Toujours à la RACJ, la controverse autour des boissons sucrées fortement alcoolisées a amené la direction à donner un coup d'accélérateur en inspection.

- *(inspect. RACJ 1) Four Loko pis Mojo, je pense que c'est quand il y a eu décès. Ça se parlait beaucoup aux nouvelles, c'est là que ça a...*
- *(inspect. RACJ 2) Là, ça a sonné en haut au niveau des ministres parce que dans les journaux, ça arrêtait pas de parler qu'il y avait du monde qui étaient en coma éthylique. Pis là, qu'ils étaient dans les hôpitaux, les urgences. Les*

*urgentologues ont aussi signé un signal d'alarme au ministère, au ministre de la santé en haut pour dire : « La sécurité publique, là, on a plein de jeunes à tous les weekends en coma éthylique dans les urgences ». [...] Après, on a poussé, poussé, poussé, là, c'était effrayant. Après il y a eu la mort, en plus, de la jeune fille. Fait que ce dossier a été rapide comme jamais. J'ai jamais vu ça. C'était hallucinant. Après ça, tout le monde, tous les inspecteurs étaient partout juste pour ce dossier-là. Pour aller voir dans les entrepôts... Mais c'était full médiatisé. Fallait agir, là!*

- **(chercheur)** *Ils vous avaient tous comme réquisitionnés pour travailler là-dessus?*
- **(inspect RACJ 2)** *On était mobilisés. Pis, finalement, tous les produits... la compagnie a fait faillite. Pis des Four Loko, il y en aura plus.*

Au MELCC, on observe le même phénomène.

- **(inspect. MELCC),** *Mais ils font des programmes juste quand il y a des problématiques. En 2013, il y a trois digues de mines qui ont pété coup sur coup dans le même mois, à la fonte des neiges au mois d'avril. C'était catastrophique fait que là, ils ont fait un programme pis pendant deux ou trois ans, à chaque fois qu'on allait sur une mine, on prenait le temps de bien vérifier tout l'état des digues pour s'assurer que tout était correct. Pis là, après une couple d'années, ben ce programme-là, il existe plus. [...] Quand il y a une problématique, moi je trouve que c'est pas proactif. Une fois qu'ils découvrent la problématique, ils se mettent à dire : « OK, allez la contrôler ». Il y a rien qui se fait d'avance, faut qu'il y ait un problème, faut qu'il y ait une des digues de mine qui pète, faut qu'il y ait des abeilles qui meurent. D'après moi on va faire de la sensibilisation pendant un bout pis dans une couple d'années, ils vont nous dire : « Ben les pesticides, regardez-les juste une fois sur deux ». [...]*
- *C'est politique; ils veulent pouvoir dire : « Il y a un problème par rapport aux abeilles, sachez que le ministère de l'Environnement fait de la sensibilisation et sanctionne là-dessus » Vu que ça passe dans les journaux, ben c'est là-dessus qu'ils nous envoient sur le terrain pour pouvoir dire : « On travaille là-dessus. »*

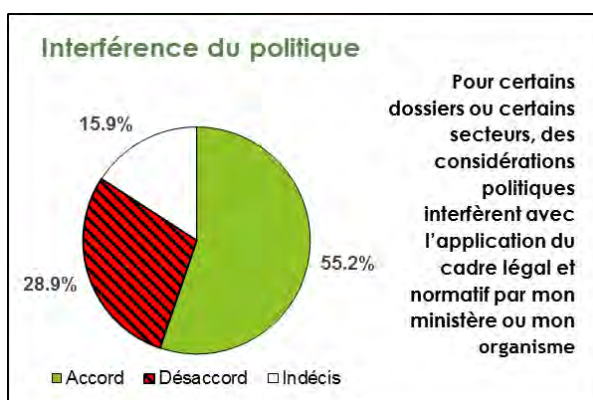
### 3.3 Approche proactive

Toujours dans le premier axe d'analyse, poursuivons maintenant avec l'approche proactive, par opposition à l'approche réactive.

#### 3.3.1 Quand la planification de l'inspection pose des risques

Comme indiqué précédemment, considérant l'intérêt public, il apparaît important pour un ministère ou un organisme public de ne pas se confiner à une approche réactive et de planifier des inspections qui ne soient pas directement tributaires de signalements, de traitements administratifs de nouveaux dossiers ou encore de controverses publiques. Bien menée, la planification des inspections peut alors améliorer l'encadrement de secteurs ou d'entreprises qui font l'objet de peu de signalements. De même, une bonne planification de l'inspection peut permettre de cibler certains acteurs clés d'un secteur, de façon à inciter plus largement tout ce secteur à se conformer à la réglementation en vigueur<sup>58</sup>.

Figure 4



À l'inverse, il se peut que sous prétexte de gestion des risques, un organisme public ou un ministère réduise sa vigilance en matière de surveillance de la conformité réglementaire. Si l'on peut certes concéder, comme l'exprime l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), que « la fréquence des inspections et les ressources mobilisées devraient être proportionnées au niveau de risque<sup>59</sup> », cette organisation internationale à vocation économique souligne au demeurant à ses pays membres qu'il n'est pas toujours nécessaire de déréglementer pour favoriser davantage les entreprises.

Les réformes visant à recentrer les inspections et le déploiement de la réglementation autour des notions de conformité, d'incitation et de prise en compte des risques peuvent produire des progrès concrets et substantiels dans l'intérêt des acteurs économiques, même dans le cadre de la réglementation existante<sup>60</sup>. [...] Ainsi, les inspections qui ont lieu viseront à vérifier en priorité l'efficacité des mécanismes d'autosurveillance et de gestion des risques mis en place par l'opérateur économique<sup>61</sup> [...]. Les listes de points à vérifier [...] doivent également tenir compte du niveau de risque et, par conséquent, ne pas chercher à inclure la totalité des exigences, mais plutôt cibler autant que possible les plus importantes d'entre elles<sup>62</sup>.

Au **MAPAQ**, l'inspection est fondée sur la méthode dite « d'inspection basée sur le risque » (IBR). Ainsi, dans l'inspection des établissements alimentaires,

<sup>58</sup> David Weil, op. cit.

<sup>59</sup> OCDE, « Principes de bonnes pratiques de l'OCDE pour la politique de la réglementation. Contrôle et mise en œuvre de la réglementation », 2014, <[https://read.oecd-ilibrary.org/governance/principes-de-bonnes-pratiques-de-l-ocde-pour-la-politique-de-la-reglementation\\_9789264208926-fr#page1](https://read.oecd-ilibrary.org/governance/principes-de-bonnes-pratiques-de-l-ocde-pour-la-politique-de-la-reglementation_9789264208926-fr#page1)>, p. 15.

<sup>60</sup> Ibid., p. 13.

<sup>61</sup> Ibid., p. 26.

<sup>62</sup> Ibid., p. 62.

[les] composantes d'inspection proprement dites, appelées les 5 M, sont axées sur cinq facteurs de risque, soit la matière, la méthode de travail, la main-d'œuvre, le matériel et le milieu. [...] La fréquence des interventions d'inspection varie en fonction des catégories d'inspection. Les établissements ayant une cote « élevée » sont ainsi inspectés plus fréquemment que ceux ayant une cote faible, ou moyenne faible<sup>63</sup>.

Chaque établissement alimentaire se voit dès lors attribuer une charge de risque ayant une valeur numérique, en fonction notamment du type d'établissement, de l'instauration de mesures de surveillance et de contrôle et de l'historique des visites d'inspection. Avant 2014, les établissements dont la charge de risque avait été établie entre 200 et 299 étaient catégorisés comme ayant une charge de risque moyenne et devaient faire l'objet d'une inspection annuelle<sup>64</sup>. Or en 2014, un changement dans les fréquences d'inspection des établissements alimentaires est intervenu.

Il consiste à attribuer aux établissements ayant une charge de risque située entre 200-299 la même fréquence d'inspection que les établissements ayant une charge de risque appartenant aux catégories « faibles » et « faible moyenne », soit une fois tous les trois ans. [...] Pour la révision des fréquences, les directions concernées ont mené des travaux et concluent qu'en ce qui concerne la gestion des risques, il est acceptable d'attribuer, aux établissements ayant une charge de risque située entre 200-299, une fréquence de visite régulière d'une fois tous les trois ans<sup>65</sup>.

Ce changement a été perçu différemment par les personnes inspectrices.

- **(inspect MAPAQ 1)** *Les restaurants, leur charge de risque a diminué, fait qu'on les voit moins souvent. Pis quand on les repogne dans l'agenda, qu'ils ressortent, ben là, ils sont problématiques parce que ça fait trop longtemps. Avant, on les suivait de façon serrée. Mais là, ça a comme vidé les agendas pis on les voit moins, fait que quand on les revoit, là leur charge de risque monte pis ça devient des chroniques.*
- **(chercheur)** *Parce qu'ils ont plusieurs affaires qui clochent?*
- **(inspect. MAPAQ 1)** *Oui, parce qu'avant on les suivait plus souvent; la charge de risque était comme ça, pis il y en avait pas de problème parce que justement, on les voyait aux deux ans. Il y avait comme une tendance qu'eux autres, ils savaient qu'on était là pis on le savait qu'on pouvait les contrôler. Mais là, les contrôles on les a plus. Ils ont comme été oubliés. Là, la charge de risque a augmenté, fait que ça devient des établissements élevés.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. MAPAQ 2)** *À mon humble avis, ce qu'ils ont voulu faire c'est de donner une meilleure image. Nous autres on évalue l'IBR, pis au bout de ça, on a une charge de risque pour un établissement qui détermine la fréquence de visite qu'on va faire à un établissement, soit un an, soit six mois, soit deux ans. Pis là, les charges de risque plus basses au lieu de les faire aux deux ans, on va les*

<sup>63</sup> MAPAQ, « Alimentation : L'inspection des aliments. La charge de risque à la santé », 1999, <<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs13944>> p. 1.

<sup>64</sup> MAPAQ, « Programmes d'inspection IBR et à intervalles fixes. Définitions types d'entités », Note de service, 2007, p. 1.

<sup>65</sup> MAPAQ, « Fréquences d'inspection des établissements alimentaires », Note de service, 2014, p. 1.

faire aux trois ans. Ils ont vraiment allongé cette période-là, ce qui occasionne un certain nombre de problèmes.

- **(chercheur)** En quoi?
- **(inspect. MAPAQ 2)** Il y a des établissements qu'année après année j'y vais; c'est toujours pareil. Ils tiennent ça comme il faut, j'y vais l'année suivante c'est correct. Pis il y en a d'autres qui sont en dents de scie. [...]
- **(inspect. MAPAQ 2)** Il y a plein d'établissements qui étaient moyens qui sont tombés faibles. Moyen c'est une fois par année, là. Ils sont tout d'un coup tombés à trois ans, sans qu'on puisse... Il y en a à travers qu'on se disait : « On les a comme échappés. » On les a échappés; ils sont sortis de notre système sans qu'on puisse dire : « Oui, non, celui-là c'est correct, mais celui-là non ». Il n'y a pas eu d'évaluation avant : « Je le mets-tu aux trois ans? Il y en aurait-tu qui pourraient être mis aux trois ans ou d'autres non? ». Les résidences pour personnes âgées, c'est la même affaire. C'est des établissements, moi je trouve, qui méritent d'être visités au moins une fois par année. Là, qui se retrouvent à des fréquences pas possibles.

### 3.3.2 Quand la planification de l'inspection est défaillante

À la **Régie du bâtiment du Québec**, la réforme administrative de l'inspection de 2016 n'a pas seulement cantonné les inspecteurs et inspectrices aux immeubles en construction ou aux immeubles existants; cette réforme a aussi transformé la façon dont sont déterminées les inspections. Auparavant, outre le traitement des plaintes, ce sont les personnes inspectrices qui déterminaient l'essentiel des inspections à réaliser, conformément à des critères établis. Puis il y a eu réforme administrative. À la RBQ, cette planification des inspections est appelée prospection.

- **(inspect. RBQ 1)** C'est l'inspecteur régional qui s'occupait de faire la prospection de tous ses dossiers en fonction d'un cadre qui était défini par la Régie, selon la priorisation de l'intervenant, selon la priorisation du bâtiment qu'il avait à faire. C'était l'inspecteur qui s'occupait effectivement d'aller chercher ses informations, via des permis d'Hydro-Québec, il passait sur un chantier [...].
- **(inspect. RBQ 2)** On avait le droit.
- **(inspect. RBQ 1)** Tandis que nous autres en bâtiment, on recevait tous les permis de construction. [...] Pis c'est à partir de là que moi j'allais chercher mon travail. Je connaissais les priorités que j'avais à faire : les priorités sur l'intervenant, les priorités sur le bâtiment, pis je regardais la liste des déclarations de travaux. On créait nos interventions nous-mêmes dans le système, pis on faisait l'intervention. On faisait l'inspection, on faisait le suivi d'inspection jusqu'à la fermeture conforme. [...]
- Là, la prospection se fait dans les deux domaines, c'est-à-dire dans les deux lignes d'affaires; il y a une prospection qui se fait dans la Direction de l'inspection conception-construction et une dans la Direction de l'inspection sécurité. Il y a un algorithme qui a été créé, à l'intérieur d'un système informatique, puis il utilise des intrants [...]. C'est l'algorithme qui traite tout ça et à la fin, c'est l'algorithme qui décide des interventions à réaliser. [...] Leur système d'algorithme, ça marche pas bien.
- **(inspect. RBQ 2)** Ben non!



- **(inspect. RBQ 1)** C'est déficient. [...] J'ai sorti 30 pages de permis de construction, pis dans les 30 pages, il y en avait 55 dossiers que si ça avait été moi en prospection, je les aurais mis en priorité, en respectant les critères que je te disais.
- **(inspect. RBQ 2)** Ça, ça veut dire qu'on passe à côté de beaucoup de choses.
- **(chercheur)** Pis par la machine, il en sortait combien?
- **(inspect. RBQ 2)** Une dizaine.

Avec l'implantation de la nouvelle approche de prospection, dite « planification, priorisation, assignation » (PPA), des régions et des secteurs qui auraient normalement fait l'objet d'inspections du volet conception-construction (bâtiments en construction) ne l'ont pas été, faute d'interventions générées par le nouveau système.

- **(chercheur)** Les informations que j'avais eues, dans la suite de la réforme, c'est que pendant un long bout, il y a des régions qui ont carrément eu aucune inspection côté construction.
- **(inspect. RBQ 1)** Ben oui, c'est parce que la machine à saucisses, elle sortait pas de dossiers. C'est ça, l'algorithme, il avait des intrants, mais l'algorithme fonctionnait pas.

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. RBQ 2)** Donc qu'est-ce que ça a changé? Ben il y a plus d'inspections en région... pas beaucoup.

Comme peu d'inspections sont planifiées dans leur région, des personnes inspectrices sont appelées à faire des inspections dans d'autres régions plutôt que dans la leur.

- **(inspect. RBQ 1)** T'es basé à [ville] pis tu vas faire des interventions à [ville], quand tu sais bien que dans le type d'intervention que tu fais il y en a dans ta région, tu comprends?

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. RBQ 2)** On s'est fait dire : « On a de la difficulté à vous trouver assez d'ouvrage ». J'ai dit : « Quoi? On est [un nombre X] pis vous avez de la misère à nous trouver des interventions? » J'ai dit là, vous avez la preuve que votre façon de prospecter des projets marche pas. Parce que si on est [un nombre X] dans l'est de la province pis que vous produisez pas assez d'interventions, j'ai dit : « Votre priorisation est trop restreinte ». On va pas voir assez d'entrepreneurs, on va pas voir assez de projets. Vous avez tellement mis des priorités étroites. [...] On se fait parler souvent de la Montérégie pis de Montréal pis de la Montérégie pis de Montréal. Ben là, on est-tu rendu la Régie de Montréal?

Ce problème est accentué par la séparation entre inspection en conception-construction et inspection en sécurité.

- **(inspect. RBQ 1)** *C'est pas performant parce que le gars peut aller faire de la construction pour un dossier : la même construction, le même hôpital, en Abitibi, pis là il va voir des trucs en sécurité qui marchent pas. Pis là il y a un gars qui va partir de Québec, qui va aller virer à la même place, en sécurité. Ça donne ça comme résultat. Avant, les inspecteurs se partageaient de façon conviviale entre eux, les régions, pis ils essayaient de se trouver un rayon d'action. Alors il prenait – je te donne un exemple – Québec, Côte-Nord, Saguenay–Lac-Saint-Jean, pis l'inspecteur virait là-dedans pour la construction et la sécurité, ce qui est très performant. C'est un inspecteur qui fait tout ça. Là ils ont tout mis la hache là-dedans. [...]*
- **(inspect. RBQ 2)** *Il y a déjà eu deux inspecteurs à la même place sans se parler, ils sont allés à l'hôtel le soir, il se sont croisés, il dit : « Où tu vas demain? Je m'en va à l'hôpital X », l'autre lui dit : « Ah, moi aussi c'est là ». Fait que deux gars qui partent de Québec, qui s'en vont à Montréal.*
- **(chercheur)** *Depuis la réforme, ça?*
- **(inspect. RBQ 2)** *Oui. Deux gars à la même place, dans le même domaine.*

**Toujours à la RBQ, avec la réforme administrative de 2016, dans le versant des inspections en construction**, on est passé d'une approche axée sur l'évaluation périodique des entrepreneurs à une approche davantage axée sur les projets de construction. La planification centralisée de l'inspection semble toutefois défailante à cet égard également.

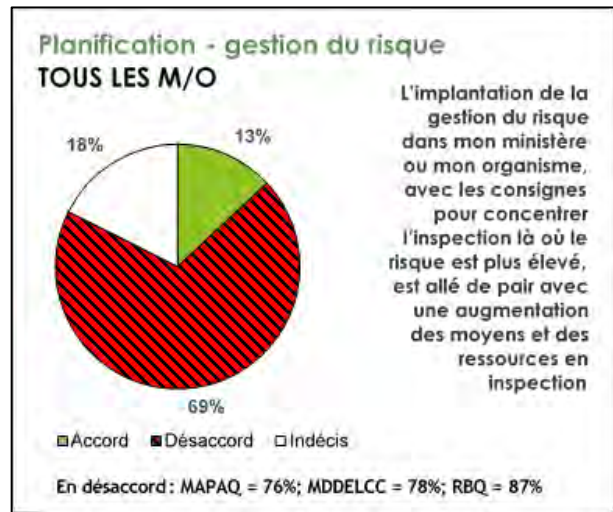
- **(inspect. RBQ 1)** *Là, la priorisation est tellement sur le projet et ils ont mis les critères tellement élevés que présentement on inspecte presque toujours les mêmes entrepreneurs. Il y a un très grand nombre d'entrepreneurs que... Dans cinq ans, on va réaliser qu'on a vu seulement 25 % du bassin des entrepreneurs.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. RBQ 2)** *Fait qu'on vient de savoir que si le projet fait pas 2 millions ou moins, on n'ira pas. [...]*
- **(chercheur)** *Ça rejoint ce que d'autres collègues de la RBQ disaient. Ça va pas mal toujours être les mêmes entrepreneurs qui vont être surveillés parce que c'est souvent les mêmes entrepreneurs qui font les gros chantiers. Est-ce que tu penses que ça se saurait, ça, dans le milieu?*
- **(inspect. RBQ 2)** *Ben oui, je sais pas quand est-ce que ça va se savoir, mais un jour ça va se savoir, c'est clair. [...] Alors pour répondre à ta question, en bâtiment je penserais pas, mais les autres domaines je pense que oui. Parce que les entrepreneurs généraux il y en a tellement. Tandis que ceux qui sont spécialisés plomberie, électricité, gaz, eux autres ils connaissent tous la Régie du bâtiment, ils connaissent tous l'inspecteur qui est responsable d'eux. Donc à c't'heure, ça marche plus comme avant. Oui eux autres ils vont s'en rendre compte.*

Au ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, en contexte de manque d'effectifs, où les personnes inspectrices doivent se concentrer sur les cas les plus graves ou urgents, la planification des inspections repose davantage sur des listes générées par informatique, selon des informations qui peuvent être incomplètes. Du reste, c'est le nombre d'inspecteurs ou d'inspectrices disponibles qui a une incidence directe sur la planification des fréquences d'inspection.

Figure 5



- **(chercheur)** Est-ce que les établissements, s'ils sont considérés comme moins risqués, est-ce qu'ils échappent plus à l'inspection qu'avant?
- **(inspect. MELCC 1)** Ben, c'est sûr. Avant, on connaissait nos dossiers, pis on était capable de dire c'est lesquels les plus à risque.
- **(inspect. MELCC 2)** Si on en voit moins, on en connaît moins, hein?
- **(inspect. MELCC 1)** Pis là, on se fie plus à des listes. Sauf que, quand t'as pas d'info, est-ce que tu le considères comme étant à risque ou pas à risque? Des fois, c'est plus à risque de pas avoir d'information du tout.
- **(inspect. MELCC 2)** Tout ça, la base de risque, c'est basé sur qui rentre des données dans les machines. [...] C'est comme dans SAGO, dans notre système d'informatique, si tu remplis pas tout, du mieux que tu peux, ben quand tu viens pour faire une recherche, t'as pas toute l'information.

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. MELCC 3)** Les gros secteurs sont visités.
- **(chercheur)** Est-ce qu'il y en a à l'inverse qui sont visités de moins en moins souvent ou que les fréquences de visite ont diminué?
- **(inspect. MELCC 3)** Sais-tu comment ça se fait? Ça se fait avec le nombre de personnes disponibles. [...] Il y a certaines directives qui sont en fonction des risques, oui. C'est plus les gros gros gros programmes. Mais pour la plus petite entreprise, les PME, l'évaluation basée sur le risque, elle est plus faite en fonction de la disponibilité.

Dans ce contexte, des directives sont émises pour réduire l'étendue de certaines inspections, ce qui permet d'en comptabiliser un plus grand nombre.

- *(inspect. MELCC 1) Moi je peux te dire qu'en agricole, ils souhaitent que tu fasses un certain pourcentage d'inspections totalement complètes, un autre pourcentage d'inspections que tu cibles un seul point, admettons la fosse à fumier, pis un autre pourcentage d'inspections que quand que tu passes sur la route, tu vois quelque chose, t'arrêtes, tu regardes pis tu repars. Tu peux avoir regardé la fosse à fumier, mais t'es pas rentré dans l'étable pis t'as pas regardé son administratif pis t'as rien regardé. [...]*
- *(chercheur) C'est quoi les avantages de ça?*
- *(inspect. MELCC 1) Ça me permet de rejoindre plus de monde, de voir plus d'agriculteurs dans l'été.*
- *(inspect. MELCC 2) Moi je suis pas d'accord avec ça parce que c'est pas concluant.*
- *(chercheur) C'est quoi le désavantage?*
- *(inspect. MELCC 1) Tu passes à côté de bien des affaires pis quitte à être rendu, autant tout regarder. Je trouve ça difficile de dire : « OK, je repars même si j'ai pas tout vu ». [...] Parce que l'agriculteur on le voit une fois par 10 ans. Moi j'essaie de leur faire peur en leur disant qu'on passe aux 3-4 ans, mais pour être franche, même pas aux 10 ans. [...] C'est pour augmenter les statistiques. Des fois, j'ai l'impression que ça boost les stats, parce que ça prend moins de temps. Que je la fasse complète ou que je la fasse à moitié ou que je vois quelque chose du chemin – je passe, je regarde ça pis je repars 15 minutes après – ça compte pour une inspection. Le chiffre est quand même « 1 » dans le système informatique.*

### 3.4 Approche de persuasion

---

Dans ce second axe d'analyse, concentrons-nous d'abord sur l'approche de persuasion, par opposition à l'approche de dissuasion.

#### 3.4.1 Quand l'inspection cherche à persuader

Dans l'approche persuasive de l'inspection, la pédagogie, l'accompagnement et la négociation ont préséance sur la coercition. Une approche de cette nature cherche à encourager la conformité volontaire aux lois et règlements. On y fait le pari que les relations non conflictuelles et la conciliation pourront engendrer une plus grande conformité à la réglementation qu'une approche fondée sur la détection et la punition des fautes<sup>66</sup>. Dans une telle approche, la sanction n'est envisagée qu'en dernier recours<sup>67</sup>.

---

<sup>66</sup> Leah F. Vosko, Andrea M. Noack et Eric Tucker, op. cit., p. 13.

<sup>67</sup> Neil Gunningham, op. cit.

### 3.4.2 Portée, limite et érosion du rôle-conseil

À la **Sureté du Québec**, l'équipe d'inspection du Bureau du contrôleur des armes à feu et des explosifs a une latitude appréciable pour aider les titulaires de permis de clubs et de champs de tir à se conformer à la réglementation.

- *(inspect. SQ) Maintenant, nos patrons sont plus ouverts. Il y a pas longtemps, ils nous ont dit : « Si jamais il y a des champs de tir qui vous interpellent parce qu'ils font une journée portes ouvertes, ils aimeraient ça avoir un inspecteur pour pouvoir expliquer au monde... » Avant : « On perd pas notre temps avec ça. » [...] Eux autres, ce qu'ils veulent, c'est vraiment pas juste l'aspect punitif. Ils veulent vraiment qu'on fasse beaucoup de représentation pour s'assurer que les gens comprennent bien la loi, pis vers où on s'en va. Fait que ça, je trouve ça bien. On fait beaucoup de salons d'armes à feu. [...] Parce qu'ils ont vu que de se faire voir, dans un autre contexte que de taper sur les doigts, c'est une bonne approche. Les gens comprennent un peu plus notre travail.*

À l'**Office de protection du consommateur**, l'inspection porte sur la conformité à quatre lois, soit la Loi sur la protection du consommateur, la Loi sur le recouvrement de certaines créances, la Loi sur les agents de voyages et la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Les inspectrices et inspecteurs y sont appelés à faire connaître la portée de ces lois.

- *(inspect. OPC) Il y a un gros volet aussi de notre travail qui est de donner des conférences pis de faire de la formation dans les écoles ou dans les entreprises. [...] Ça va être, pour les consommateurs, soit pour des organismes comme la FADOQ, qui vont nous demander une conférence sur un sujet précis ou sur leurs droits en général, ou encore des entreprises qui m'appellent pour me demander une formation à leurs employés, parce qu'on est plus au courant de la loi qu'eux autres. Sinon, ça va être des ateliers dans les écoles ou des séances d'information dans des salons. Il y a aussi des formations qu'on donne en collaboration avec les Centres de justice de proximité.*

À la **CNESST**, des séances d'information équivalentes ont déjà été données par les personnes inspectrices pour faire connaître les droits et responsabilités découlant de la Loi sur les normes du travail, mais cette pratique a été abolie.

- *(inspect. CNESST) Avant il y avait des séminaires d'information qui étaient donnés auprès des employeurs, qui aidaient beaucoup les employeurs. Ils en donnent plus. Ça fait une couple d'années qu'ils ont coupé ça. Moi j'ai donné des séminaires pendant des années. T'avais de 40 à 50 employeurs par séminaire. Ça pouvait être sur les recours, ça pouvait être sur les jours fériés. Il y a des employeurs qui aimeraient ça en ravoir, mais ça se fait plus.*

Au **MAPAQ**, il y a aussi eu abolition de ces séances d'information.

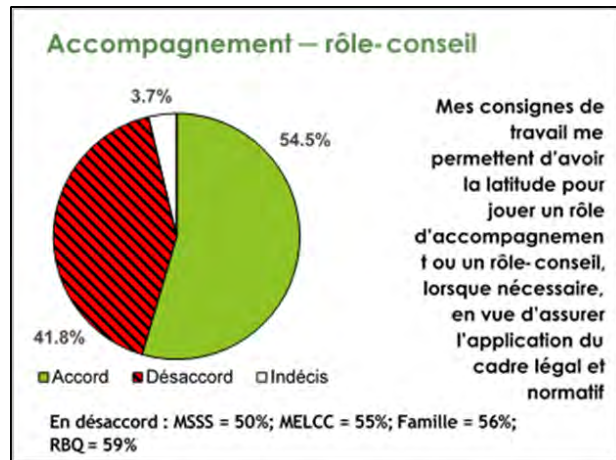
- *(inspect. MAPAQ) On pouvait même donner une session de sensibilisation à l'ensemble des employés. Le but de tout ça, c'était de faire baisser la charge de risque des établissements. Ça, il y en a plus. Des fois, ça évitait bien des problèmes. Quand on était dans un établissement où il y avait beaucoup de problèmes, on leur offrait ça. On les rencontrait un soir ou même dans la journée, au moment qu'ils voulaient, ça durait trois heures environ.*
- *(chercheur) Qui y était pour le MAPAQ?*
- *(inspect. MAPAQ) C'est l'inspecteur qui le donnait. On les renseignait sur les normes, qu'est-ce qu'on regarde, les risques microbiologiques, pourquoi c'est important aussi pour les établissements, du point de vue économique, de tenir le chaînon solide pour qu'il y ait pas d'accident, de toxi-infections alimentaires et que ça se retrouve pas dans les journaux.*

À la **RBQ**, dans la foulée de la réforme administrative, il y a moins d'accompagnement personnalisé des entrepreneurs qu'auparavant. Les coordonnées individuelles ne sont plus sur les cartes professionnelles des inspecteurs et inspectrices. De plus, il leur est demandé de ne plus répondre aux questions des entrepreneurs au téléphone et de les référer plutôt à un centre d'appels.

- *(inspect. RBQ 1) Pour eux-autres, ils voient ça positif parce que quand tu rencontres toujours les mêmes entrepreneurs, indirectement il y a des liens qui se créent pis il y a peut-être de la camaraderie qui se crée. La Régie voulait peut-être éliminer ça.*
- *(inspect. RBQ 2) En enlevant ça, ça enlève la proximité avec le public aussi. Ça, c'est un peu dommage; on n'a plus de liens avec la clientèle. Maintenant, je réponds même plus à mon téléphone, sincèrement ça m'appelle plus maintenant. Mais au début, quand on a changé, le téléphone sonnait. Si c'est un entrepreneur qui m'appelle pour une question, je dis : « Je peux pas vous répondre. J'ai plus le droit. Je la connais la réponse, mais je peux plus vous répondre. Raccrochez pis appelez au 1-800. »*

À ce sujet, les personnes inspectrices du **MELCC** s'efforcent de distinguer ce qui appartient aux informations quant aux règles en vigueur, d'une part, et ce qui relève d'autre part des conseils pratiques quant aux façons de se conformer, assimilé à du travail de consultant.

Figure 6



- *(inspect. MELCC) C'est interdit. Admettons que tu donnes un conseil à une personne : « Fais ça ». Pis finalement on s'est trompé, ça peut revenir contre nous autres. Si moi j'ai dit : « Installe ça » pis le gars a investi 15 000 \$ pis que c'est pas efficace... Tu peux dire à la personne : « J'ai déjà vu ça à quelque part, ça s'applique-tu à toi ? Je le sais pas. » Tu lui donnes des indices. Tu lui souffles des réponses : « C'est pas à moi de te conseiller, mais j'ai déjà vu ça à quelque part. » [...]*
- *Ça oui, l'explication de la loi ça fait partie de notre travail. Les lois et règlements ça fait partie de notre travail parce que la personne en avant de toi ça se peut qu'elle les connaisse pas. Il faut que tu lui expliques.*

Cette distinction quelque peu ambivalente est aussi exprimée à la **RBQ**.

- *(inspect. RBQ 1), Mais c'est vrai que le téléphone sonne, des fois, je réponds. Si la réponse est simple, je lui donne la réponse. Je lui dis pas comment faire, parce que des façons de faire, il y en a plusieurs, ça fait que je veux pas l'orienter vers une mauvaise solution. Mais je lui donne des pistes de réponse, pour qu'il en vienne à bout.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ 2) C'est vrai qu'on n'est pas des consultants, mais d'un autre côté s'il le fait bien en partant, moi je serai pas obligé[e] d'y retourner après.*

### 3.4.3 Quand les personnes inspectrices recommandent en vain de sanctionner

En matière d'approche persuasive, des personnes inspectrices peuvent par ailleurs considérer que, sous certains aspects, leur ministère ou leur organisme public ne sanctionne pas assez les contrevenants.

Au **MELCC**, on exprime qu'il faut faire preuve de détachement si la direction choisit de ne pas émettre une sanction, alors qu'il s'agit de la recommandation de l'inspecteur ou de l'inspectrice.

- *(inspect. MELCC 1) Moi personnellement après ma signature, je peux plus rien faire.*
- *(inspect. MELCC 2) Après ça, tu contrôles plus.*
- *(inspect. MELCC 1) Tu contrôles plus rien. Fait qu'après ma signature, j'ai appris à essayer de m'en défaire parce que ça mine le moral.*
- *(chercheur) Parce que des fois ça cheminait pas?*
- *(inspect. MELCC 1) [Juron] ça cheminait pas du sens que tu veux.*
- *(inspect. MELCC 2) Toi tu voudrais que ça se règle.*

Même si ce ne semble pas être fréquent, il peut arriver que les inspecteurs ou inspectrices en environnement considèrent que des considérations politiques ont fait en sorte que leur ministère n'émette pas de sanction.

- *(inspect. MELCC 1) Moi ça m'est arrivé une fois ou deux que j'ai senti que le politique s'en était mêlé. [...] Il avait rejeté à l'environnement pis on l'a démontré. Dans ma tête, c'était clair que c'était X pis ça a pas passé. J'ai fait : « Bon, OK... »*

Parfois, les considérations politiques font aussi en sorte qu'il y a des demandes pour qu'un secteur soit soudainement plus surveillé ou sanctionné.

- *(inspect. MELCC 1) On a senti qu'il y avait des secteurs qui étaient plus visés, pendant un certain temps. C'était fortement suggéré de trouver des facteurs aggravant pis d'imposer une SAP<sup>68</sup>. C'est des dossiers plus médiatisés pis c'est important de montrer qu'on est là pis qu'on agit.*

Toujours au MELCC, on indique que l'influence politique des lobbys est peut-être plus importante en amont, dès l'élaboration de la réglementation.

- *(inspect. MELCC 2) Il y a aucun secteur qui est protégé.*

<sup>68</sup> Sanction administrative pécuniaire (SAP). Il est plus spécifiquement question de ce type de sanction dans le prochain chapitre.



- **(inspect. MELCC 1)** Je pense qu'on vise at large. Je pense que c'est pour ça que le monde aime pas tant que ça l'environnement. [...] Les lobbyistes nous atteignent pas tant que ça.
- **(inspect. MELCC 2)** Les lobbyistes, où ce qu'ils touchent le ministère de l'Environnement, c'est dans la production d'un règlement. Là ils fessent.

Au **MAPAQ**, les refus de sanction semblent cependant plus courants, particulièrement dans le secteur des abattoirs et dans celui du bien-être animal.

- **(inspect. MAPAQ 1)** Moi, j'ai l'impression qu'il y a comme des dossiers politiques des fois. Au tertiaire [soit les établissements alimentaires] j'ai jamais vu des refus de poursuites ou des choses comme ça, mais au niveau plus abattoir, peut-être, ou bien-être animal. [...]
- **(inspect. MAPAQ 2)** Des fois c'est des refus de la justice, des fois c'est des refus des gestionnaires. [...] L'équipe de gestion aussi a changé depuis. Ça passe beaucoup moins.
- **(chercheur)** Mais, est-ce que vous autres, vous pouvez le savoir si ça a bloqué à l'administratif ou au judiciaire?
- **(inspect. MAPAQ 2)** Oui, parce que quand on fait nos rapports d'infraction, il faut toujours qu'ils passent par ton gestionnaire avant d'aller à la justice. Ça fait que si ton gestionnaire dit : « Non, je suis pas d'accord avec ta poursuite » ou « Il te manque telle ou telle affaire, tu vas trop loin », tu le sais où est-ce que ça a bloqué. Si le gestionnaire l'approuve pas, ça peut pas aller plus loin.
- **(chercheur)** Le gestionnaire, lui, il a le pouvoir de bloquer ça?
- **(inspect. MAPAQ 3)** Bah ! Il se le donne.
- **(inspect. MAPAQ 2)** En tout cas, ils le font. [...]
- **(inspect. MAPAQ 4)** Dans les abattoirs, pendant des années, il y avait des acteurs en haut qui étaient bien plouqués là-dedans. Donc, du monde même du secteur de l'abattoir, mais de l'autre côté. Pis, si vous regardez dans les poursuites, c'est public, il n'y en a pas jusqu'à peut-être 2015. Il y a des méchants trous.
- **(inspect. MAPAQ 2)** C'est pas parce qu'ils en méritaient pas.
- **(chercheur)** Il y a pas de poursuites?
- **(inspect. MAPAQ 4)** Pas de poursuites. [...]
- **(inspect. MAPAQ 3)** Le fait que dans les abattoirs, entre autres, que tout est stoppé au niveau des poursuites pendant plusieurs années, imaginez-vous comme inspecteur, tu te sens plus respecté parce que l'autre, il sait que t'as pas de dents. Tu poursuivras pas. Comment veux-tu te faire respecter? [...] Il sait qu'il aura pas de tapes sur les doigts. Ça fait que notre rôle numéro un, tu viens de mettre un X dessus. Nous, on est là pour faire appliquer des lois. Pis il y a quelqu'un en haut qui dit : « Non, tu n'appliqueras pas la loi. » [...] Quand les mêmes choses se répètent constamment, mois après mois, semaine après semaine, jour après jour, pis il le sait qu'il est pas correct. Je pense qu'il a comme compris la game.
- **(chercheur)** Qu'il y aura pas de sanction?
- **(inspect. MAPAQ 3)** Oui, il faut appeler un chat un chat, c'est ça que ça veut dire. [...] Les correctifs sont pas là. Rapport après rapport, les mêmes choses

sont écrites, les mêmes lacunes, pis il y a rien qui change. Pis il y a pas de rapport d'inspection qui vient à bout de ça.

- **(inspect. MAPAQ 5)** *Pis, on s'entend que l'abattoir, c'est la santé publique. [...]*
- **(inspect. MAPAQ 2)** *Les inspecteurs recommandent, admettons, la saisie des animaux à cause des infractions, pis c'est refusé. Ça prend des années.*
- **(inspect. MAPAQ 5)** *L'animal est mort, là.*
- **(inspect. MAPAQ 2)** *On a eu un cas dernièrement, ça faisait trois ans qu'on allait le voir de façon régulière, pis à chaque fois, c'étaient les mêmes non-conformités. On avait suggéré la saisie, plus qu'une fois, pis ça a été refusé. Pis on l'a poursuivi la journée que c'est sorti dans les journaux.*
- **(chercheur)** *C'est juste à ce moment-là?*
- **(inspect. MAPAQ 2)** *Oui, mais c'est une place dégueulasse, pis à chaque fois, c'étaient les mêmes non-conformités. Il a fallu que ça sorte. C'est souvent ça, il faut que ça sorte. [...] Tant qu'on se fait pas pagner par l'opinion publique, on va garder ça low profile.*

À la RACJ, des considérations politiques semblent aussi interférer avec l'application de sanctions.

- **(inspect. RACJ 1)** *Dans une chaîne d'épicerie ou de restaurant, on avait découvert – je me souviens pas c'était quoi l'infraction –, mais deux-trois places qu'on avait faites pis qu'on leur avait tapé sur les doigts. On s'est fait dire après : « Ben, eux autres, on les inspecte plus. Laissez-les tranquille un peu, là. » Justement, ils sont gros. Ils doivent avoir appelé les bonnes personnes en haut, pis eux autres, on s'en n'occupera pas pour un bout. Décision politique.*
- **(inspect. RACJ 2)** *On sait pas qui est ami avec qui des fois, mais, on a l'impression que ça joue au-dessus de notre tête.*

Le manque de capacité coercitive peut aussi découler du manque de personnel dans un autre corps d'emploi. À ce propos, dans la fonction publique du Québec, les enquêteurs et enquêtrices en matières frauduleuses ont comme attributions principales :

[d']effectuer des enquêtes sur toutes matières se rapportant aux cas présumés de fraude ou de malversation commis à l'encontre de la législation et de la réglementation en vigueur dans les ministères et organismes concernés. Ces travaux d'enquête ont pour but d'accumuler l'information ou les preuves nécessaires afin de déterminer s'il y a eu infraction de nature frauduleuse et, le cas échéant, de prendre les mesures qui s'imposent, y compris les poursuites devant les tribunaux concernés lorsque la situation l'exige<sup>69</sup>.

Ces personnes ne sont donc pas appelées « à mener des enquêtes à caractère d'inspection et de vérification de conformité<sup>70</sup> », mais bien à monter de la preuve en vue de possibles poursuites, sur la base d'informations qui peuvent provenir du travail des inspecteurs et inspectrices.

<sup>69</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor, « Les enquêteurs en matières frauduleuses », *Recueil des politiques de gestion*, vol. 3, chap. 2, sujet 1, pièce 87, 2016, p. 2.

<sup>70</sup> Ibid.

Or au **MELCC**, le manque d'enquêteurs ou d'enquêtrices en matières frauduleuses en région fait en sorte que certaines recommandations de poursuites pénales ne cheminent pas.

- *(inspect. MELCC 1) Ils nous refusent plus nos dossiers parce qu'on peut pas communiquer, on peut pas aller s'asseoir dans le bureau de l'enquêteur pour dire j'ai tel projet, telle affaire. On n'a pas la proximité de la personne, fait qu'il y a des fois qu'on présente un dossier pis on sent qu'on s'est mal fait comprendre, pis le dossier nous est refusé parce qu'on n'a pas eu la chance de bien s'exprimer.*

À l'**OPC**, le manque d'enquêteurs et d'enquêtrices en région se fait aussi sentir dans le travail d'inspection.

- *(inspect. OPC) Quand t'achemines le dossier plus haut : « Hiiii, [nom d'une ville] c'est loin, on pourra pas pour cette fois-ci envoyer un enquêteur ni notre service juridique, fait qu'on va le fermer. [...] La plainte a finalement monté pour atterrir jusqu'à notre service des enquêtes, pis le dossier était vraiment parfait dans le sens que le consommateur a collaboré, il nous a envoyé tous ses documents, tout est en détail, le dossier est super beau. Mais, après ça, j'ai eu l'appel du service des enquêtes pour nous dire : « Oui, mais le consommateur est un peu loin, ça fait loin pour le faire témoigner au procès fait qu'on le sait pas encore, on hésite si on va poursuivre ou pas. » [...] Là-dessus on manque de moyens.*

#### 3.4.4 Lorsque même l'industrie demande un meilleur encadrement

Quand l'inspection n'est pas assez présente dans un secteur, il arrive même que des acteurs de cette industrie, dont des entreprises, en appellent à un meilleur encadrement.

À propos du **MELCC** par exemple, contre le « fléau de la disposition illégale de sols contaminés créant de graves préjudices à l'environnement<sup>71</sup> », le Conseil des entreprises en technologies environnementales du Québec et le Réseau Environnement<sup>72</sup> ont publié un communiqué qui soutenait que :

Cette situation commande des actions immédiates de la part du gouvernement du Québec, en dédiant dès maintenant des ressources pour contrôler la destination finale des sols excavés des chantiers de construction et en identifiant les pollueurs afin de les poursuivre en justice. Le gouvernement a le devoir d'appliquer et de maintenir les lois en vigueur sur son territoire<sup>73</sup>.

Toujours au **MELCC**, le programme d'inspection de sites en phase d'exploration minière n'existe plus depuis 2016, ce qui est déploré non seulement chez les personnes inspectrices, mais aussi par des entreprises de forage.

<sup>71</sup> Conseil des entreprises en technologies environnementales du Québec et Réseau Environnement, « Réaction du CETEQ et de Réseau Environnement suite à l'article Sols contaminés: pas d'accusations contre les pollueurs paru dans les médias », Communiqué de presse, 27 juin 2018, <<http://www.ceteq.quebec/wp-content/uploads/2018/06/Communique-CETEQ-Reseau-Environnement-DPCP.pdf>>.

<sup>72</sup> Le Réseau environnement est un vaste regroupement québécois de spécialistes en environnement.

<sup>73</sup> Conseil des entreprises en technologies environnementales du Québec et Réseau Environnement, op. cit.

- *(inspect. MELCC) On a fait plusieurs inspections de forage; on a lancé un programme pis on faisait le tour. On en a fait, on en a fait. C'est correct, ils étaient contents de nous voir. On a arrêté d'en faire parce que ça allait bien; ça veut pas dire que ça va encore bien aujourd'hui.*
- *(chercheur), Mais qui était content de vous voir?*
- *(inspect. MELCC) Les compagnies. Oui, les compagnies de forage parce qu'eux autres, ils fonctionnent à contrat pis s'ils veulent avoir les contrats, il faut qu'ils soient en mesure de prouver qu'ils sont capables de respecter les normes environnementales.*

Concernant la **RBQ** maintenant, la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ) y déplore le manque de moyens en inspection.

Depuis quelques années, la CMEQ constate et dénonce le nombre insuffisant d'inspections des travaux de construction, et plus particulièrement des travaux d'installation électrique, ce qui porte atteinte à la qualité des travaux et à la sécurité du public. Cette situation a pu contribuer à favoriser les stratagèmes ayant mené à des activités de collusion, de corruption et de travail au noir ayant été dénoncées dans le cadre de la Commission Charbonneau. D'ailleurs, l'une des recommandations soumises à la Commission Charbonneau par la CMEQ concernait l'importance de l'inspection et la nécessité que celle-ci soit au centre des actions de la RBQ<sup>74</sup>.

Même son de cloche de la part de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ).

Il y a plusieurs années, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) avait décidé d'appliquer, malgré les réticences des entrepreneurs, une philosophie de prise en mains par le milieu en matière d'inspections des travaux de plomberie et d'appareils sous pression. En gros, cela voulait dire que le nombre d'inspections de nos chantiers devait diminuer [...]. Le résultat est qu'aujourd'hui, les inspecteurs sont moins nombreux que jamais et que, de façon générale, les travaux ne sont presque pas inspectés. Ceux qui suivent les dossiers de la CMMTQ savent que des représentations ont été faites de façon régulière auprès du gouvernement et de la RBQ afin de rétablir la présence des inspecteurs sur les chantiers<sup>75</sup>.

De même, à la **RACJ**, dans le secteur de la production d'alcool, des entreprises ont demandé qu'il y ait plus d'inspections, ce qui dans ce cas a été obtenu.

- *(inspect. RACJ) La pression est venue des titulaires, de ceux qui ont des permis, qui ont fait pression sur le gouvernement pour qu'y ait plus d'inspecteurs. C'est eux autres qui ont fait pression parce qu'ils disaient qu'il y avait pas assez de surveillance, beaucoup de fraudes, pis : « On n'est pas contents, vous avez pas assez d'inspecteurs sus la route. » [...]*

<sup>74</sup> Corporation des maîtres électriciens du Québec, « Projet de loi n°162 : Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives afin principalement de donner suite à certaines recommandations de la Commission Charbonneau : Mémoire présenté à la Commission de l'économie et du travail », 2018, p. 12.

<sup>75</sup> Marc Gendron, « Enfin ! », *Inter-mécanique du bâtiment (IMB)*, vol 33, no 4, mai 2018, <[http://www.cmmmq.org/docs/Documents/imb/IMB\\_201805.pdf](http://www.cmmmq.org/docs/Documents/imb/IMB_201805.pdf)>, p. 4.

- *Pis eux autres, dans leurs associations, ils ont fait pression. Il y a l'Association des vigneronns du Québec, la Fédération des producteurs acéricoles, l'Association des microbrasseries du Québec. Ils ont fait des pressions au niveau des ministères pis là, les ministères ont débloqué de l'argent pis ils ont dit : « OK, on va donner de l'argent à la Régie, au service d'inspection d'alcool. On va vous donner de l'argent pour que vous puissiez engager des inspecteurs parce que là, on réalise qu'il y a pas assez de surveillance, qu'il y a pas assez de contrôle. »*

## 3.5 Approche dissuasive

Toujours dans ce second axe d'analyse, poursuivons maintenant avec l'approche dissuasive, par opposition à l'approche persuasive.

### 3.5.1 Coercition, entre moyens accrus et possibles dérives

La littérature scientifique sur la l'approche dissuasive en inspection en distingue deux volets complémentaires, soit la dissuasion spécifique et la dissuasion générale<sup>76</sup>. La dissuasion spécifique suppose que les entités réglementées qui ont déjà fait l'objet de sanctions vont faire des efforts supplémentaires pour éviter de futures sanctions, tandis que la dissuasion générale suppose que la sanction d'une entité réglementée va dissuader d'autres entités du même secteur à ne pas adopter les mêmes pratiques proscrites<sup>77</sup>.

Avec l'adoption en 2011 du projet de loi n°89, Loi modifiant la Loi sur la qualité de l'environnement afin d'en renforcer le respect, le **MELCC** s'est vu doté à cet égard de moyens supplémentaires pour punir les infractions environnementales. En effet, un régime de sanctions distinct du régime pénal y a été instauré<sup>78</sup>. Ce régime de sanctions administratives pécuniaires (SAP), qui cible les manquements mineurs ou modérés, permet désormais de donner des amendes aux contrevenants sans passer d'emblée par la condamnation d'un tribunal. Voici comment ce régime est présenté par le ministère :

S'ajoutant aux poursuites pénales et aux autres mesures administratives déjà existantes, les sanctions administratives pécuniaires se veulent un outil supplémentaire à la disposition du Ministère afin qu'il puisse exercer encore plus efficacement son rôle de surveillance et de contrôle du respect de la Loi et de sa réglementation. [...] Les nouvelles mesures visent : une sanction rapide, imposée par l'appareil administratif; un retour rapide à la conformité lors de la constatation d'un manquement; un incitatif quant au respect la Loi sur la qualité de l'environnement (LQE)<sup>79</sup>.

<sup>76</sup> À ce sujet, voir notamment : Neil Gunningham, « Compliance, Deterrence and Beyond », op. cit., p. 2 et 3.

<sup>77</sup> Ibid., p. 2.

<sup>78</sup> Au Canada et au Québec, ce qui est communément appelé « droit pénal » renvoie plus spécifiquement à ce que « l'on peut [aussi] appeler le droit pénal réglementaire ou le droit pénal administratif par opposition au droit criminel traditionnel » : Pierre Robert, « Les défis du droit pénal de l'environnement : les régimes de responsabilité pénale de Sault Ste-Marie à Wholesale Travel », *Les Cahiers de droit*, vol. 34, no 3, 1993, p. 804. Ainsi entendu, « Il y a de grandes différences entre le droit criminel et le droit pénal. Cependant, dans les deux cas, c'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales qui est responsable de l'application de ces lois au Québec. [...] En matière pénale, la plupart des infractions pénales sont prévues dans des lois québécoises comme le Code de la sécurité routière, la Loi sur la qualité de l'environnement ou la Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune » : Directeur des poursuites criminelles et pénales, « Capsule d'information juridique : Le droit criminel et pénal », 2016, <[http://www.dpcp.gouv.qc.ca/ressources/pdf/Capsules\\_juridique/2016/Capsule16.pdf](http://www.dpcp.gouv.qc.ca/ressources/pdf/Capsules_juridique/2016/Capsule16.pdf)>.

<sup>79</sup> MELCC, « Loi modifiant la Loi sur la qualité de l'environnement afin d'en renforcer le respect », <<http://www.environnement.gouv.qc.ca/lqe/renforcement/instauration-systeme-pecuniaire.htm>>.

Cet ajout aux capacités coercitives a été bien accueilli par les personnes inspectrices.

- *(inspect. MELCC 1) Avant, ça grouillait pas, mais là ça grouille.*
- *(chercheur) Avec les SAP?*
- *(inspect. MELCC 1) Oui.*
- *(inspect. MELCC 2) Ça a fait bouger plus de monde, mais il y a encore du monde que, peu importe...*
- *(inspect. MELCC 1) Ça c'est tout le temps, mais il y a une belle amélioration là-dessus. Moi je suis très content du régime de sanction administrative.*

La capacité de recommander une sanction administrative pécuniaire permet à la personne inspectrice d'obtenir une conformité à la législation environnementale plus facilement.

- *(inspect. envir), Mais quand tu dis le montant, tu devrais voir juste la face qui relève pis là, t'étais peut-être le dernier de ses soucis, mais tu viens de passer pas mal en priorité. Là ça jase, pis tu lui dis : « La seule affaire que je peux faire pour vous, c'est de prendre ce que vous allez m'envoyer comme information dans les deux prochaines semaines pis de le montrer au directeur. Pis si vous faites des choses, si vous améliorez, si vous apportez des correctifs, ça peut ne pas faire la différence, mais ça peut aussi faire pencher la balance d'un bord. Ça veut pas dire que vous aurez pas l'amende, mais peut-être. » Là tu deviens comme un allié tout d'un coup. Tu viens de switcher du gars qui tape sur le clou à : « Il vient m'aider contre son directeur. »*

Comme la jurisprudence s'est précisée depuis l'instauration de ce régime, il est toutefois demandé aux inspecteurs et inspectrices de ne recommander pour les SAP que les dossiers avec un degré de preuve considérable. Sinon, la direction va les refuser.

- *(inspect. MELCC 1) On s'était fait dire : « C'est de la prépondérance de preuve », donc 50% + 1. En vérité, on est plus dans le 100% + 1.*
- *(inspect. MELCC 2) Ça a mal viré, c'est rendu presque du pénal qu'on fait.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MELCC 1) Il faut être béton là, quasiment. Il faut tout le temps, quand tu fais tes dossiers, que tu le penses dans le « hors de tout doute » parce que sinon, tu te le fais revirer de bord.*

Au MAPAQ, sur le plan des poursuites pénales cette fois, les personnes inspectrices constatent que la direction du MAPAQ et le Directeur des poursuites criminelles et pénales exigent plus que jamais un niveau de preuve très élevé avant d'engager toute poursuite.

- *(inspect. MAPAQ 1) Si ta preuve est pas béton, ça passera pas. [...]*

- *(inspect. MAPAQ 2) Le ministère veut tout le temps se blinder. Notre pourcentage de réussite en cours est quasiment parfait.*
- *(inspect. MAPAQ 3) Il y a vingt ans, c'était beaucoup moins difficile. [...] Ça bloquait moins à la Justice. La Justice y allait.*

### 3.5.2 Quand l'aspect coercitif prend toute la place

Malgré le constat d'un manque ou d'une diminution des moyens de leur ministère ou de leur organisme pour veiller à l'application des lois et règlements, des inspecteurs et inspectrices observent néanmoins une concentration de l'inspection sur l'aspect coercitif, au détriment de l'accompagnement. Voici un tel témoignage au **MAPAQ**.

- *(inspect. MAPAQ 1) Je trouve que la communication pis le lien de confiance sont brisés. Je comprends qu'on a une job à faire, mais je pense qu'il y a toujours moyen de faire la job en accompagnement, pis après vas-y coercitif si tu vois que les efforts ont pas été mis pis que t'as tout fait : t'as donné de la documentation, tu t'es assis avec, t'as expliqué le risque, t'as tout fait la job que t'avais à faire pis après ça t'es à l'aise d'aller dans le box.*

La même analyse est faite au **MELCC**.

- *(inspect. MELCC) On s'éloigne de ça. C'est l'inverse. On s'en va pas vers de l'accompagnement. Regarde juste les méthodes de travail. On va plus dans le punitif [...]*

À la **RBQ**, on relève aussi qu'on est passé d'une approche d'accompagnement à une approche fondée sur les poursuites, avec des avantages et inconvénients de part et d'autre.

- *(inspect. RBQ) On faisait moins d'administratif, pis il y avait plus de latitude aux citoyens pour corriger. Il pouvait faire une demande de prolongation de délai, une autre demande, une autre demande... Aujourd'hui c'est plus strict. Mais nos dossiers se réglait. Ça prenait plus de temps, mais ça se réglait; la personne faisait les correctifs. Avec du recul, c'était pas équitable comme façon de faire. Il y en a un qui corrigeait un petit peu : « Bah, j'veais lui laisser un peu plus de temps. » Il y en a un autre qui veut rien savoir : « Je le poursuis », alors que là c'est uniforme : on poursuit tout le monde! [...]*
- *On monte plus de poursuite aussi. On est formé pour monter des dossiers. Ça a rien à voir avec avant. Je suis rendu à temps partiel technicien(ne) juridique. Incroyable. À c't'heure, tout ce qu'on fait c'est pensé et fait en fonction d'une éventuelle poursuite. Fait que ça a pas réduit l'administratif.*

À l'**OPC**, un changement équivalent s'est opéré.

- *(inspect. OPC) Avant on travaillait beaucoup plus au niveau des consommateurs. [...] Maintenant on cherche les infractions pour lesquelles on va pouvoir sanctionner le commerçant plutôt qu'aider le consommateur. C'est-à-dire qu'eux, on les dirige plus vers la Cour des petites créances. On les informe de leur recours, mais on fera pas comme avant la médiation, pis même les aider à rédiger leur mise en demeure comme avant ça se faisait. [...]*
- *Avant c'était beaucoup de tenter de régler le litige avec le commerçant : on va l'appeler, on va lui expliquer les lois. Maintenant, on essaie de trouver les infractions pour lesquelles, nous, on pourrait poursuivre le commerçant. [...] Maintenant c'est vraiment, oui d'outiller le consommateur pis de lui donner ses recours, mais surtout de toujours « rechercher le pénal »; on se fait répéter ça souvent.*

Dans la fonction publique du Québec, c'est sans contredit dans le secteur du tabac au **MSSS** que la logique coercitive est la plus prépondérante et aboutie, avec des consignes pour émettre le plus grand nombre possible de constats ou de rapports d'infraction. En voici une illustration.

- *(inspect. MSSS 1) Les orientations sont plus les mêmes. Ils veulent plus qu'on fasse de l'éducation, de la prévention, tout ça. Ce qu'ils veulent eux autres, c'est des statistiques : le nombre de constats d'infraction remis.*
- *(inspect. MSSS 2) C'est ça. La répression.*
- *(inspect. MSSS 1) On m'a dit, admettons que tu fais une inspection dans un dépanneur : « Fais un 15-20 minutes d'observation avant, devant le dépanneur, pour essayer de prendre des fumeurs. » [...]*
- *(inspect. MSSS 2) Ça rapporte de l'argent là.*
- *(inspect. MSSS 1) Pareil comme quand il pleut ou il fait -20° ; « Allez vous stationner dans un centre d'achat. » [...] « Allez-y! Allez-y parce que là le monde va être à côté de la porte pour fumer ». [...] Moi j'ai l'impression qu'ils s'en foutent*



un peu des inspections normales. Ce qu'ils veulent, c'est des constats « a fumé ».

- **(chercheur)** C'est quoi la distinction?
- **(inspect. MSSS 1)** Ben c'est 350 \$ de la copie. [...] Des constats d'infraction « a fumé » ça se donne vite, tu peux en donner 4-5 dans une heure tandis que si tu fais une inspection sur une plainte, ça va te prendre une heure une inspection. [...] Mais s'ils demandent de faire de l'observation 15 minutes avant cette inspection-là, où les chances de donner des constats sont très minces, le but c'est que pendant ton inspection, tu fais l'observation pour justement donner des constats « a fumé ».
- **(inspect. MSSS 2)** C'est vraiment inciter : « Cherches-en, des 9 mètres. »
- **(inspect. MSSS 1)** Ils te poussent dans le dos.
- **(inspect. MSSS 2)** Ils nous demandent de chercher. La majorité du monde respecte la loi, en gros, la vérité c'est ça. Mais là c'est des trappes à tickets; c'est en plein ça qu'il faut faire.

Au ministère de la **Famille**, un virage coercitif s'est aussi opéré dans l'inspection des garderies, réduisant au passage la latitude d'interprétation des personnes inspectrices.

- **(inspect. Famille 1)** Tu soulèves plus de manquements. Avec un médicament, tu peux soulever six manquements maintenant. [...] Ils ont complexifié tout ça.
- **(inspect. Famille 2)** Ils nous donnaient un rôle de police aussi, que moi je contestais énormément parce que je disais : « Voyons donc, moi je ne suis pas policier(ère), je n'ai pas le salaire de policière(ère). Ça ne m'intéresse pas. » [...] Il y a pas de demi-mesures. Il y a personne de mort; c'est juste un petit manquement, on peut le laisser s'ajuster. « Non, non. » Je les trouvais tellement arriérés. Je me disais : « C'est quoi ce ministère-là? » L'inspecteur a plus de jugement. C'est noir ou c'est blanc.

### 3.6 Approche d'uniformisation

Dans ce troisième et dernier axe d'analyse de l'inspection, concentrons-nous d'abord sur l'approche d'uniformisation, par opposition à l'approche d'adaptation.

Cette approche favorise l'uniformisation des pratiques d'inspection par l'encadrement serré des personnes inspectrices, contrairement à une approche qui favorise l'autonomie des personnes inspectrices et l'adaptation des pratiques d'inspection à la variabilité des cas sur le terrain.

#### 3.6.1 Quand l'uniformisation est imposée sans souplesse

Sur le plan de l'uniformisation des pratiques, les inspectrices et inspecteurs peuvent être aux prises avec une direction qui impose avec rigidité un processus de standardisation. À la **CNESST**, la fusion de l'ancienne Commission des normes du travail dans une entité plus grande est vécue difficilement.

- *(inspect. CNESST) C'est les systèmes de la CSST qu'ils prennent. On est en train de devenir la CSST; eux ils sont cinq mille, pis nous on est cinq cents. Qui a le gros bout du bâton? C'est eux autres. Le requin a avalé le mené. [...] Moi je trouve qu'on perd beaucoup. Au niveau des instruments de travail, on recule. Le système téléphonique était plus complet. [...] Même la disposition du bureau, ça a séparé les équipes. [...] Quand t'as des demandes, c'est bien compliqué, c'est bien long. On avale la pilule, pis on est bien loin de notre retraite.*

## [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. CNESST 1) C'est une nouvelle organisation. Le problème qu'il y a, c'est que la CSST, c'était une compagnie d'assurance. C'est pas la même culture, c'est pas la même façon de penser. Eux autres, ils veulent presque payer le moins souvent possible, tandis que les normes, nous, on s'en va voir l'employeur pis on veut que ça soit l'employeur qui paye. [...]*
- *(inspect. CNESST 2) On était des personnes, maintenant on est un numéro. [...]*
- *(inspect. CNESST 1) On est vraiment très isolés, en silos.*

Au ministère de la **Famille**, la direction a mis fin abruptement au télétravail<sup>80</sup>, ce qui a entraîné une perte d'efficacité dans le travail d'inspection. En effet, au lieu d'avoir un secteur d'inspection près de leur résidence et d'y faire l'essentiel du travail administratif en dehors des périodes propices à l'inspection, les personnes inspectrices doivent maintenant faire des allers-retours entre leurs lieux d'inspection et le bureau, ce qui occasionne des pertes de temps et des frais.

- *(inspect. Famille 1) En décembre 2016, un avant-midi, avant le party de Noël, il y a un monsieur de Québec qui a débarqué, il a dit : « Écoutez, c'est terminé. Travaille itinérant, c'est impossible, ça n'existe pas ». Ça faisait cinq ans que ça se faisait. « Vous êtes toutes attirées au bureau ». Ça a été comme un coup de masse. [...]*
- *(inspect. Famille 2) Il est venu nous dire « qu'on était bien drôles de croire que ça pouvait exister, qu'on avait été très gâtées depuis cinq ans, qu'on était très chanceuses, que tout le monde prend son char le matin pour aller travailler au bureau, il voyait pas pourquoi que nous, on pourrait avoir le privilège de travailler dans notre cuisine. Pis qu'on faisait sûrement des brassées de lavage. »*
- *(inspect. Famille 3) C'était méprisant. [...] « Vous ferez comme tout le monde, vous viendrez au bureau » [...]*
- *(inspect. Famille 2) Si je finis l'inspection à 14h pis que je suis à côté de chez nous, il faut que je retourne au bureau jusqu'à 16h-16h30.*
- *(inspect. Famille 3) Ils préfèrent payer un salaire d'une heure et le kilométrage pour retourner au bureau.*
- *(inspect. Famille 2) C'est fou. On est beaucoup moins productives. [...] On n'a pas un travail qui fait que tu peux partir du matin jusqu'au soir. Les garderies, l'après-midi, les enfants dorment. [...] À 15h, t'as vu le trafic? Je vais m'en aller au centre-ville pour aller travailler 20 minutes? Ils sont de même! Tu leur dis et ils sont de même! « Allumez!! » Ils veulent pas.*

<sup>80</sup> Le télétravail est appelé « travail itinérant » dans ce ministère.

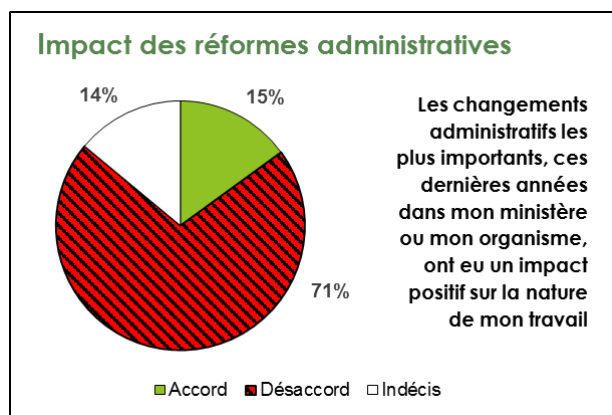
Au **MSSS**, une approche de contrôle très serré du travail des inspecteurs et inspectrices a été instaurée, dans un contexte où la conduite d'un directeur a été qualifiée, dans un rapport commandé par le ministère qui a fait la manchette, « [d']abus d'autorité et de conduite qui se rapproche du harcèlement psychologique<sup>81</sup> ». La possibilité de faire du télétravail a alors été retirée aux personnes inspectrices, les obligeant à se rendre au bureau pour faire la saisie de données et le travail administratif.

- *(inspect. MSSS 1) Là c'était obligatoire, telle journée, alors qu'avant c'était : quand t'en as besoin. [...] Tout d'un coup, tu fais tout au bureau. C'est ça qui est illogique.*
- *(inspect. MSSS 2) Si tu regardes au niveau pratique, l'utilité de rentrer au bureau par rapport à l'utilité de rentrer à la maison; pour être plus efficace, il n'y a pas de raison de rentrer au bureau. [...] Elle est où l'utilité? Il n'y en a pas. Si tu veux contrôler mon travail, tu peux le contrôler aussi bien à distance qu'ici au bureau.*

Des modalités de gestion instaurées par la direction à dessein d'augmenter la productivité ont parfois l'effet de restreindre la communication entre les équipes ou entre les composantes d'une même organisation.

À la **RBQ**, depuis la réforme administrative de 2016, il y a des obstacles à la communication qui ont été établis par procédure entre les personnes inspectrices confinées à la construction et celles qui ont été confinées à la sécurité.

Figure 7



- *(inspect. RBQ) Tu vois comment ça devient impersonnel? Ils créent des silos. Même que les chefs de service leur ont dit : « Adressez-vous pas aux gens de la construction, c'est pas le même code, c'est pas les mêmes règlements ». Mais les gens de la construction, ils les connaissent les règlements. Ça leur a été dit de s'en tenir à la procédure.*

De plus, les quelque dix inspecteurs et inspectrices en bâtiment et en installations techniques de la classe principale (IP) ont été retirés de l'inspection terrain et travaillent désormais essentiellement à l'élaboration de processus pour uniformiser le travail d'inspection. Ces personnes ne peuvent donc plus fournir une expertise technique directe à une équipe d'inspecteurs et inspectrices. En outre, la Direction de la réglementation et de l'expertise-conseil

<sup>81</sup> Éric Yvan Lemay, « Harcèlement et quotas de contraventions: l'air est malsain à la police du tabac », *Le Journal de Montréal*, 12 février 2018, <<https://www.journaldemontreal.com/2018/02/12/lair-est-malsain-a-la-police-du-tabac-1>>.

(DREC), constituée d'analystes, ne répond pas aux questions techniques de nature opérationnelle provenant des personnes inspectrices.

- *(inspect. RBQ) Le ciment qu'il y avait entre l'inspection et la DREC, qui passait par le chef d'équipe et les conseillers techniques, il a disparu pis c'est devenu des silos. La DGI des inspecteurs, la DSQI des inspecteurs principaux, un autre silo, pis les gens de la DREC, un autre silo. Pis là, le mode communication entre les trois silos a comme un peu disparu. C'est ce qui fait que ça fonctionne plus ou moins bien. C'est toujours en porte-à-faux d'un bord pis de l'autre. [...] Avant c'était « synergie entre tous », pis là c'est « silos ».*

### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ) On n'a plus le soutien qu'on avait. Si j'ai une question technique à poser, si je réussis à avoir une réponse c'est très long. Je dis bien « si ». On travaille en silo donc on sait plus à qui poser les questions. [...]*
- *Si je veux avoir de l'information sur une norme, il faut que j'écrive à une boîte qui disent : « Je ne peux pas faire de consultation, donnez-moi un article précis. » - « Ok, mais j'ai pas la norme; comment veux-tu que je te donne un article précis? » [...] C'est rendu très compliqué. Eux autres ils font de l'interprétation réglementaire, fait que quand tu demandes un article de la norme, ils voient ça comme de la consultation. Ça, ils n'en font pas. À la Régie ils ont décidé qu'ils centralisaient tous les services, dont celui-là. C'est pour ça qu'on travaille en silo.*

On retrouve ce même type d'obstacles à la communication au ministère de la **Famille**.

- *(inspect. Famille 1) Des fois, quand t'avais un service de garde qui était vraiment problématique, tu faisais venir la direction, le titulaire de permis, le conseiller service famille, l'inspecteur, le coordonnateur. On s'assoyait pis : « Regarde, ça, ça marche pas. » À cette époque-là, la direction régionale l'encourageait. L'inspecteur travaillait pour la direction régionale, ça fait que tu pouvais aller voir un conseiller. « J'ai des problèmes avec ce service de garde. Veux-tu l'appeler? Veux-tu faire ci, veux-tu faire ça? » Maintenant, ce lien là...*
- *(inspect. Famille 2) Là, il faut envoyer un courriel au chef d'équipe, qui va demander à la directrice adjointe de la direction de l'inspection, qui va parler au directeur de la DR pour voir si on peut poser une question au conseiller ou au technicien... Ça décourage complètement.*

Au **MELCC**, on n'est pas étranger non plus à ce type d'embûche.

- *(inspect. MELCC) Pis même à l'interne, c'est dur des fois d'avoir des réponses. Étonnamment, on va demander : « Il a-tu besoin de certificat d'autorisation pour opérer tout ça? » On peut plus envoyer directement notre question à la bonne personne. Là, il faut cheminer par notre chef d'équipe, là le chef d'équipe peut trier, pis des fois il va passer par la directrice adjointe, pis après ça va être à l'analyse.*

La rigidité bureaucratique imposée par la direction prend souvent la forme d'une entreprise de standardisation des pratiques, qui tend à réduire considérablement l'autonomie des inspectrices et inspecteurs.

À la RBQ, il est maintenant demandé aux inspecteurs et inspectrices en bâtiment et en installations techniques de s'en tenir à une grille d'inspection, alors qu'ils pourraient déceler d'autres manquements.

- *(inspect. RBQ 1) Il y a une différence entre faire le code au complet pis de résumer le code en une feuille huit et demi onze. Là c'est ce qu'ils ont fait; ils ont résumé le code en une feuille huit et demi onze. C'est rendu un dogme. [...] Souvent on se fait répéter : « Sortez pas de la grille, sortez pas de la grille! » Je peux pas ne pas sortir de la grille. Il y a un élément à risque qui est dans le cas que j'applique, mais qui est pas dans ta grille, parce que ta grille est pas parfaite. [...]*
- *(inspect. RBQ 2) Au début, les grilles d'inspection, c'étaient des aide-mémoire. Tu t'en vas en inspection, tu pars avec ta grille pis c'est pour t'aider.*
- *(inspect. RBQ 3) Pour pas oublier les détails les plus importants. Ça a du bon sens de faire ça.*
- *(inspect. RBQ 2), Mais là, la Régie a dit : « Heille! Il y a des grilles?! On va s'en servir pour valider si un inspecteur a fait sa job; c'est parfait ! »*
- *(inspect. RBQ 3) Le pense-bête est devenu un outil incontournable, pis il faut que tu te limites à ça.*

Cette standardisation des pratiques tient parfois à l'adoption, dans la fonction publique du Québec, de méthodes de gestion productivistes inspirées du secteur industriel privé, dont la fameuse méthode *Lean*<sup>82</sup>.

- *(inspect. RBQ) Moi, ce que j'ai trouvé complètement désobligeant dans l'organisation, c'est qu'ils sont allés chercher des gens de l'externe, en optimisation des processus, pis ils sont venus nous imposer des affaires à l'interne. [...] Les*

---

<sup>82</sup> La méthode Lean est définie de la façon suivante dans un ouvrage qui en fait la promotion. « Certains l'associent au système de production inventé par Toyota, mais la limitent à la chasse aux gaspillages et à la réduction des coûts. En réalité, le lean est beaucoup plus que cela. Ensemble intégré de principes, de pratiques, d'outils et de techniques conçus pour éradiquer les causes de mauvaise performance opérationnelle, le lean est une démarche systématique qui tend à éliminer toutes les sources d'inefficacité des chaînes de valeur et à combler l'écart entre la performance réelle et les exigences des clients et des actionnaires. » : John Drew, Blair McCallum et Stefan Roggenhofer, *Objectif lean : Réussir l'entreprise au plus juste : enjeux techniques et culturels*, Eyrolles, Éditions d'Organisations, 2004, p. 35.

gens en Lean, il y en a dans le gouvernement : les black belts, les ceintures blanches<sup>83</sup>. Pis ça, c'est très dogmatique comme truc. [...]

- Les lignes d'affaires, ça a pas de bon sens. Dans les régions, courir d'un bord pis de l'autre. Ça mériterait d'être revu, repensé, pis réinstauré autrement. Pour ça, c'est pas des gens de l'externe qui vont venir imposer des trucs. Il faut qu'ils soient capables de faire ça à l'interne, pis de faire confiance aux gens qu'ils ont. Mais c'est ce qu'ils ont pas fait depuis le début. Ils nous garrochent des patentes, pis on est obligés d'acheter ça comme en religion; crois ou meurs.

Au **MELCC** en 2017, un logiciel sur tablette électronique a été implanté dans le but d'accélérer la production des rapports d'inspection. Le tout s'est avéré un fiasco<sup>84</sup>, puis le système « GIE » a été abandonné, du moins pour le moment.

- *(inspect. MELCC 1) GIE, ils nous ont vendu ça. C'était supposé faire des miracles, faire beaucoup plus, pis avec ce système-là, on aurait été beaucoup plus sur le terrain. Ils nous ont dit : « Vous serez pas capables la première année, le temps de s'adapter ». Ça, c'est correct. Mais de mon côté, quand j'arrivais sur le terrain avec ma tablette, c'était énormément de perte de temps, de manipulations, de se promener d'un formulaire à l'autre. [...]*
- *(inspect. MELCC 2) C'était catastrophique. [...] L'idée, c'était de produire un rapport de façon instantanée. Lorsqu'on était sur le terrain, on remplissait directement nos questionnaires. Fait que, théoriquement, en revenant au bureau, on faisait juste compléter, corriger nos fautes d'orthographe pis immédiatement, on pouvait comme générer le rapport. [...]*
- *(inspect. MELCC 1) Le but de la tablette, c'était d'avoir des grilles préparées d'avance, qui sont bonnes partout.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MELCC) Ce qu'ils veulent, eux autres, c'est qu'à un moment donné, l'analyste, avec son rapport d'analyse, il nous fasse une grille. « Il y a-tu ça, il y a-tu ça, il y a-tu ça? » Si tu vas sur le terrain avec juste ça, t'as pas la vue d'ensemble, t'as pas le cheminement non plus. Tu dis : « OK, je m'en vais où avec ça? ». Pis là tu coches. Ils essaient, mais la réalité sur le terrain est tellement plus complexe.*

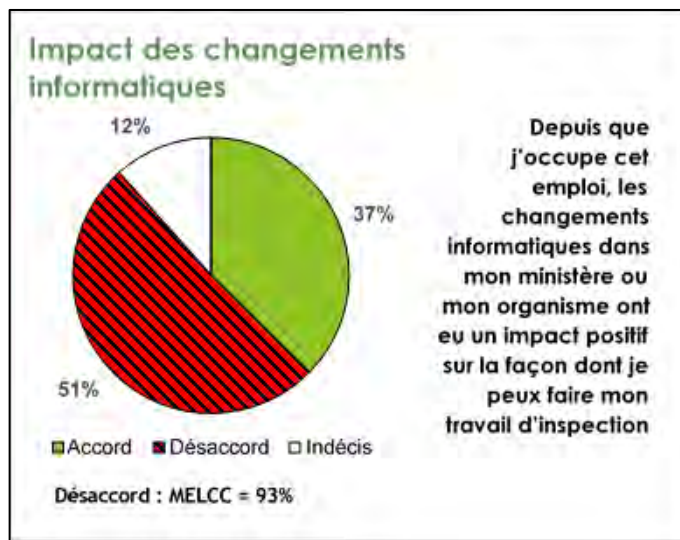
<sup>83</sup> Il s'agit dans ce cas de Lean Six sigma, un avatar du Lean qui comprend un système de ceintures, à l'image des arts martiaux.

<sup>84</sup> Nicolas Lachance, « Des centaines de tablettes tablettées à l'Environnement », *Le Journal de Québec*, 5 avril 2019, p. 5, <<https://www.journaldemontreal.com/2019/04/05/des-centaines-de-tablettes-tablettees-a-lenvironnement>>.

## [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. MELCC 1)** Ça enlève énormément de latitude. Moi j'ai relu mes rapports, [...] pis j'ai remarqué que c'était le strict minimum. Il y a des fois que j'avais même pas pris de photos, parce que probablement que ça boguait. Les rapports que j'ai faits en 2017, c'était pas de la qualité. Je serai gêné[e] de les faire lire à quelqu'un.
- **(inspect. MELCC 2)** C'est la même chose pour moi.

Figure 8



### 3.6.2 Nouvelle gestion publique et obsession des statistiques

En fait, l'uniformisation des pratiques en cours dans le domaine de l'inspection gouvernementale tient beaucoup à l'influence d'un modèle gestionnaire appelé « *new public management* » ou « nouvelle gestion publique », lequel postule l'équivalence entre le secteur public et le secteur privé. De surcroît, la logique du privé devrait prévaloir.

Il croit de façon idéologique à la supériorité managériale du privé sur le public. [...] Sous couvert de modernisation et de rationalisation, il s'agit d'appliquer dans les administrations publiques les principes de concurrence, d'externalisation et de sous-traitance [...]. Il s'agit aussi de mener des revues des dépenses, de calculer des indicateurs de performance, de comparer et de mettre en concurrence, bref de pratiquer le *benchmarking*. À partir de présentations pragmatiques et particulièrement simplistes, mais apparemment efficaces, des recettes sont données pour abolir la « bureaucratie ». Or ces recettes font émerger de nouveaux types de formalités et de contraintes normatives qui ne peuvent qu'être qualifiées de bureaucratiques<sup>85</sup>.

La bureaucratie néolibérale qu'engendre la nouvelle gestion publique suppose une quête effrénée de statistiques, car ce modèle « repose sur la mise en place d'appareils de recueil et

<sup>85</sup> Béatrice Hibou, *La bureaucratiation du monde à l'ère néolibérale*, Paris, La Découverte, 2012, p. 86-87.

d'analyse de données permettant de connaître le déroulement de l'activité en se reportant aux chiffres fournis par une batterie d'indicateurs<sup>86</sup> ».

À la **RBQ**, on relève que la gestion par statistiques inclut jusqu'à des sous-étapes de l'inspection.

- *(inspect. RBQ) Ils vont regarder effectivement si en tant qu'inspecteur on respecte les délais, les procédures qui sont établies, parce qu'ils peuvent tout avoir les stats de ça aussi.*
- *(chercheur) Il y a des stats par rapport aux procédures?*
- *(inspect. RBQ) Si tu suis la procédure ou pas, oui oui. [...] Eux autres, ils sont capables de faire de l'extraction à partir de ça, sur absolument tout. De A à Z. Du moment que l'intervention est ouverte, entre chaque étape, le temps que t'aïlles faire ton inspection, le temps que t'envoies ton avis de correction, le temps que t'aïlles faire ta contre-visite, c'est tout rentré.*

À la **RACJ**, on considère qu'un tel accent mis sur la quantité ne peut qu'avoir une incidence négative sur la qualité de l'inspection.

- *(inspect. RACJ 1) Tout est en train de s'enligner vers des cibles, pis une surveillance, pis un quota. [...] « Combien de temps ça te prend pour rédiger un rapport? Comment de temps ça te prend faire ci, faire ça? »*
- *(inspect. RACJ 2) Je comprends qu'ils peuvent faire des moyennes, mais en même temps... [...] C'est le nombre d'inspections. J'ai réalisé que, comme dans beaucoup d'organisations j'imagine, c'est prioritaire pis c'est ça qui est le plus important pour eux autres. J'aime ça faire des bonnes inspections pis des bons rapports; ça ils s'en... « Combien t'en fait? Combien tu vas en faire cette année? » C'est ça qui est prioritaire. Si tu rencontres les chiffres, t'es un bon inspecteur. [...] Une inspection conforme, c'est plus vite fait. T'as pas besoin de faire d'avis de correction. Ton rapport est plus vite fait. [...] Les boss sont heureux. Mais c'est-tu ça qu'on veut? C'est-tu ça qu'on veut de nos inspecteurs?*

Au **MAPAQ**, on fait un constat semblable, tout en soulignant que les inspectrices et inspecteurs sont évalués individuellement en fonction des statistiques.

- *(inspect. MAPAQ) Leur but, c'est qu'on fasse le plus d'inspections possible dans la journée. [...] Ils regardent les chiffres alors il y en a qui vont botcher. [...] La qualité du travail est pas reconnue : prendre le temps de bien voir le risque, de communiquer aussi ton rapport, pas de le laisser sur le bord de la bulk tank de la laiterie. On n'est pas valorisés pour le beau travail qu'on fait. C'est seulement les chiffres qu'ils vont regarder. Moi, c'est comme ça que je me sens.*

<sup>86</sup> Paul Hogget, « New Modes of Control in the Public Service », cité dans Philippe Bezes, « Le renouveau du contrôle des bureaucraties. L'impact du New Public Management », *Informations sociales*, vol. 6, no 126, 2005, p. 32.

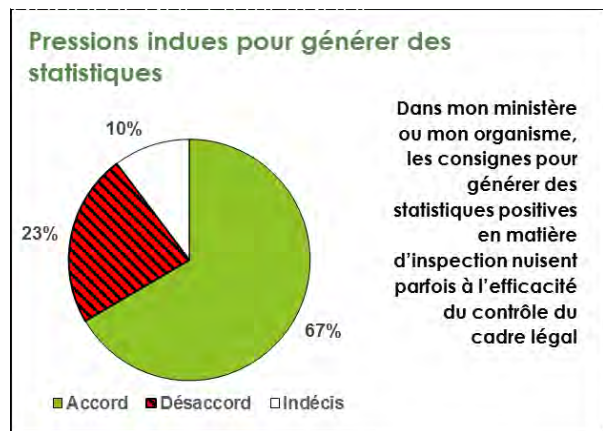


## [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect MAPAQ)** Tu sais même pas si je le fais en qualité mon travail. Tu m'évalues en quantité. « Ah ben là t'en fais pas autant. T'est un peu en bas de la moyenne du Québec. » Oui, mais peut-être que je fais bien mon travail pis que je prends le temps : je parle; peut-être que j'ai pas ce niveau-là de coercitif. Peut-être que je veux accompagner l'exploitant, qu'il soit autonome pis qu'il reprenne la maîtrise de son établissement. Tu m'évalues pas sur la qualité, sur la communication que je fais avec l'exploitant. [...] On est plus encadrés. On fait plus confiance à notre jugement. Quand je suis rentré[e] au MAPAQ, c'était pas comme ça; on se faisait pas checker aux minutes près. [...] On est inspecteurs, faites-nous confiance!

Dans la fonction publique du Québec, ce semble toutefois être au **MSSS** que cette logique d'évaluation par les statistiques est la plus prégnante.

Figure 9



- **(inspect. MSSS 1)** Si tu m'évalues sur le nombre de constats que j'ai donnés par rapport à la moyenne du groupe, pour moi, entre guillemets, c'est un quota contourné. [...] Suite à l'article du journal<sup>87</sup>, la réponse du ministère, du patron des communications a été : « Il n'y a pas de quotas ». Ils répondent tous comme ça de toute façon. [...] Tu me fixes un quota sans mentionner un chiffre. Tu me dis : « T'as fait 50 inspections, mais t'as donné 10 constats, 10 c'est pas suffisant. »
- **(inspect. MSSS 2)** Ce qui est nouveau – ça c'est épouvantable – à tous les mois, ils sortent un tableau avec le nombre de visites, avec le nombre de constats « à fumé », pis le nombre de RIG, rapports d'infraction générale. À tous les mois ils te sortent des chiffres, tu reçois une feuille [...]. Ils mettent pas les noms, mais c'est facile de se repérer dans la liste. [...] Mais ça, si c'est pas un genre de contrôle du nombre de constats que t'as donnés... Ils déterminent en plus le nombre de « a fumé » spécifiquement, combien t'as donné de constats à des fumeurs par mois.

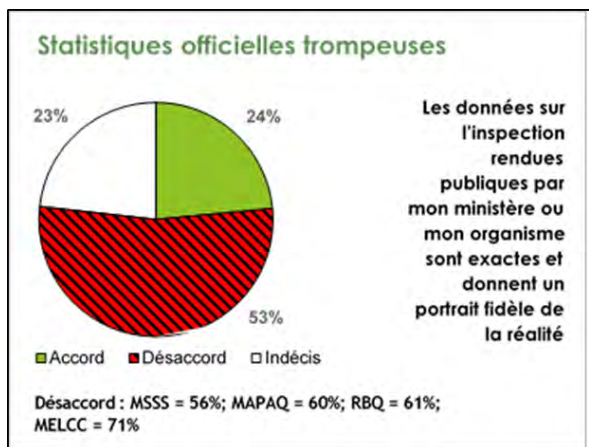
<sup>87</sup> L'article en question faisait état de problèmes de climat de travail, de harcèlement psychologique, de pressions à donner des constats d'infraction et d'un nombre élevé d'arrêts de travail à la Direction de l'inspection et des enquêtes du MSSS : Éric Yvan Lemay, « Harcèlement et quotas de contraventions: l'air est malsain à la police du tabac », op. cit.

À la **SAAQ**, à l'inverse, il y a bien un suivi gestionnaire cyclique du nombre d'inspections réalisées, mais il n'y a pas de pression ressentie pour en faire un plus grand nombre. Comme la confiance semble y régner, la personne inspectrice est consultée avant de déterminer la cible annuelle d'inspection et si cette cible n'est pas atteinte, il est tacitement convenu que les statistiques pourraient faire en sorte que du personnel supplémentaire soit embauché.

Maintenant, si la nouvelle gestion publique est friande de statistiques, il n'est pas pour autant garanti que les chiffres publiés par les ministères ou organismes publics sont toujours des plus fiables.

Au **MELCC**, par exemple, les statistiques officielles sur le nombre d'inspections en environnement réalisées annuellement laissent à désirer. Depuis plusieurs années en effet, une proportion considérable des inspections comptabilisées par ce ministère sont en réalité des visites effectuées par des étudiantes et étudiants, qui ne disposent pas des mêmes pouvoirs que les personnes inspectrices. Comme ces visites ne comportent pas les mêmes exigences que les inspections en bonne et due forme, il est alors possible d'en réaliser et d'en comptabiliser un grand nombre. Or depuis 2018, la direction du ministère a entrepris d'augmenter encore davantage le nombre d'inspections comptabilisées, en incluant cette fois les vérifications faites à distance.

Figure 10



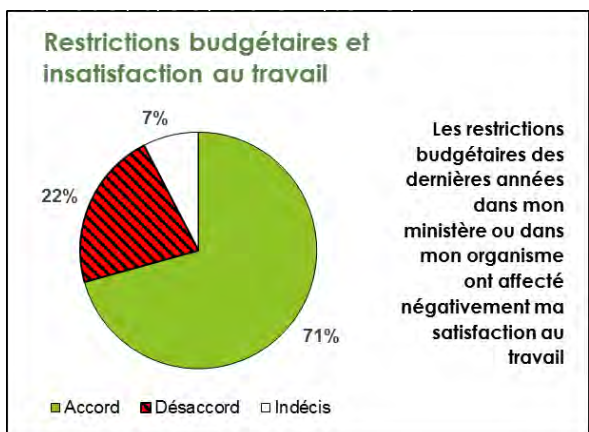
- *(inspect. MELCC) Ils ont modifié l'appellation. Nous autres, avant on faisait des « vérifications autres qu'inspections » dans notre programme de suivi. Là, ils l'ont modifié pour « inspections hors site ». Fait que là, ils vont pouvoir aller jouer un peu avec ça en disant qu'ils font plus d'inspections.*

### 3.6.3 Quand la standardisation contribue à la démotivation

Certes, les restrictions budgétaires des dernières années ont contribué à altérer la satisfaction au travail d'une grande part des personnes inspectrices.

Les approches managériales de standardisation, contrairement à l'autonomisation des personnes inspectrices, affectent aussi la motivation de plusieurs inspecteurs et inspectrices, si bien que plusieurs d'entre eux et elles songent à quitter la profession.

Figure 11



- *(inspect. RBQ 1) Tout est détaillé pis tout est standardisé. Mais ils ont pas encore tout standardisé, fait qu'il y a encore des choses qu'on fait qu'eux autres, ils trouvent que c'est pas correct.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ 2) Ils voulaient que ça soit pareil, mais ça l'est pas. Ça l'est pas pantoute.*
- *(inspect. RBQ 3) On uniformise la technique pis tout l'aspect travail comme tel, mais on délaisse les personnes. Les personnes sont pas considérées, pis on le ressent.*
- *(inspect. RBQ 2) Les gens sont pas heureux.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ 4) Je comprends pas la difficulté de revenir en arrière sur des aspects. Pourquoi? Si la première idée méritait de l'ajustement. Mais là non, il y a une ligne directrice pis on rentre la cheville ronde dans un trou triangle pis on va fesser dessus à coup de masse jusqu'à tant que la cheville ronde devienne triangle. [...] Les stupidités comme ça, le temps que ça dure c'est extrêmement difficile à vivre, c'est épuisant et il y a des fois que t'as envie d'aller consulter pis de dire : « Monsieur le docteur, il faut que je tire sur la plug. » J'ai la couenne dure, ça fait que j'm'en sors pas pire, mais, on est affectés à différents niveaux.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. CNESST), Mais ce qui aide beaucoup, c'est qu'on est une équipe tissée serrée. Ça, ça aide. Ceux qui ont pas des équipes tissées serré, ou qui sont pas proches, je sais pas comment qu'ils font pour passer à travers. Honnêtement là, je le sais pas.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MELCC 1) GIE ça va revenir, probablement en tout cas.*
- *(inspect. MELCC 2) Ben moi, s'il y a une raison pour laquelle je quitterais le ministère, c'est s'ils me mettent encore un cossin de même dans les dents, qui est pas adapté, pis je suis pogné pour refaire de la statistique encore plus.*

### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. Famille)** [Avec l'annonce de la fin du télétravail] Il y avait du monde qui pleuraient dans la salle, parce qu'eux autres, tout était défait. [...] Je pense à [X] qui est à [ville], le bureau est à [ville], pis elle a des jeunes enfants; il faut qu'elle parte comme à six heures le matin. Tout le quotidien a été défait pour beaucoup beaucoup de monde. Ils ont pris cette job en fonction de la conciliation famille-travail. Elle est partie. On veut tous[tes] partir. Il y en a beaucoup qui sont partis.

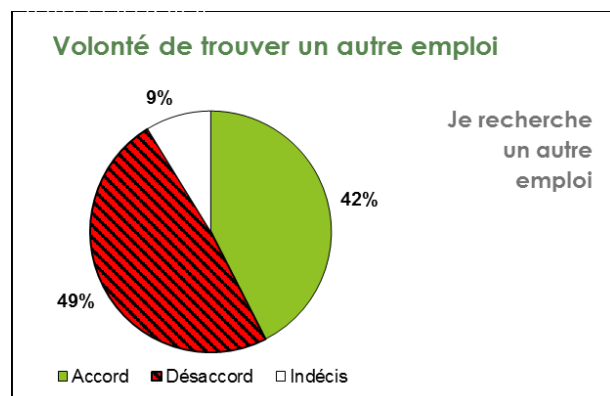
### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. MSSS)** Le fait que la moitié de ton équipe tombe en maladie, il y a du monde qui s'en va, c'est normal ça pour eux autres.
- **(inspect. MSSS)** C'est normal... On dirait qu'ils voient pas là. [...] La solution c'est de s'en aller ailleurs. C'est quasiment ça. Comme je dis des fois, j'ai l'impression de travailler pour une république de banane, pis on est comme du bétail. C'est de même que je me sens dans cet organisme-là. Ça a pas de bon sens d'avoir des conditions de même, pis d'avoir peur ou de pleurer le soir quand t'arrives chez vous tellement écoeuré[e]. Pas parce que t'as rencontré du monde qui t'a envoyé promener parce que tu leur as donné un ticket. Juste parce que tu t'es fait[e] rentré[e] dedans au bureau pour des maudites niaiseries, encore des vérifications pis du contrôle excessif.

### [AUTRE ENTRETIEN]

- **(inspect. MAPAQ)** Moi je pense que j'ai perdu ma foi.
- **(chercheur)** Pourquoi?
- **(inspect. MAPAQ)** J'ai honnêtement pas espoir que les choses s'améliorent. Depuis que je suis dans l'équipe BEA [bien-être animal], tout va en dégringolant. J'ai franchement perdu espoir en mon ministère. Je postule à fond ailleurs. La mission du MAPAQ, j'y crois plus.

Figure 12



## 3.7 Approche d'adaptation

Toujours dans ce troisième et dernier axe d'analyse, poursuivons maintenant avec l'approche d'adaptation, par opposition à l'approche d'uniformisation.

### 3.7.1 Quand on permet à l'inspection de s'adapter

Dans une logique opposée à celle de l'uniformisation à outrance, il est possible de favoriser l'adaptation des pratiques d'inspection à la diversité et à la variabilité des cas rencontrés sur le terrain. Pour ce faire, il convient de concéder, de la part de la direction et des gestionnaires, une certaine latitude aux personnes inspectrices dans leurs pratiques d'inspection. Il convient aussi de les consulter en vue d'améliorer la surveillance de l'application du cadre légal et réglementaire, voire en vue d'améliorer la législation même. De même, il convient de permettre aux inspecteurs et inspectrices de maintenir et de renforcer leur expertise, ce qui suppose notamment de la formation.

La volonté de tout uniformiser étant vaine, moduler l'inspection à la variété des situations suppose une latitude d'interprétation par les personnes inspectrices.

- *(inspect. MAPAQ 1) Ils disaient : « Avec ça, vous allez tous devenir des robots, pis vous allez tous faire la même affaire ». C'était de dire, vous allez tous être uniformes, vous allez tous savoir quoi faire.*
- *(inspect. MAPAQ 2) Plus besoin de réfléchir. Suivez le guide. [...] Tout ce qu'ils voulaient, dans le cadre de notre job, c'est qu'on coche. Des balises que eux ont décidées pour nous. Notre jugement d'inspecteur, à quelque part, ils voulaient de plus en plus le délaissé parce qu'ils voulaient faire des balises pour tout. Pis toi, il te restait juste à cocher. Il y a telle chose, tu coches là; telle chose, tu coches là. Autrement dit, ton cerveau, tu peux le garder à off, toute la journée si tu veux. Mais c'est un domaine qui est pas mal plus compliqué que ça. Tu peux pas faire des balises pour tout.*
- *(inspect. MAPAQ 3) Même s'il y en a, il faut que tu réfléchisses pareil.*

En fait, ce ne sont pas les processus et procédures uniformisatrices qui sont au cœur de l'inspection, mais bien les inspectrices et inspecteurs mêmes, avec leur expérience et leur expertise.

- *(inspect. RBQ) C'est pas des processus, des procédés pis des instructions de travail qui forment l'inspecteur dans ses connaissances pis dans ses compétences. C'est de faire de l'inspection : faire de la construction, faire de la sécurité. À ce moment-là, il est capable de se réaliser, pis en se réalisant, il y a un sentiment d'appartenance à l'organisation qui se développe. Il rentre le matin, il se dit : « Je vais faire une bonne job à matin ».*

Sur le plan de l'interprétation juridique, les personnes inspectrices ne se substituent pas aux juristes, mais elles exercent néanmoins du jugement pour déterminer ce qui cadre ou non avec la législation en vigueur. À la **SQ**, on laisse même à l'équipe d'inspection une latitude d'interprétation pour des cas qui ne sont pas expressément prévus par le cadre normatif.

- *(inspect. SQ) S'il arrive de quoi, une problématique, on a une équipe d'avocats à la Sûreté du Québec qui nous sont dédiés. On soulève le cas juridique et on le dit, si c'est une question d'interprétation. Mais si c'est une question plus sur la qualité du travail ou sur les moyens d'y parvenir, ça, c'est l'équipe qui décide de comment on va le faire. [...]*
- *Par exemple, nous, on se base sur les lignes directrices pour la conception des champs de tir pour déterminer si t'es conforme ou non. Une ligne directrice, c'est : si tu fais ce qu'il y a là-dedans, tu vas être conforme. Mais si tu fais autre chose pis que nous on considère que c'est sécuritaire, si on le démontre, c'est accepté. Ça ira même pas devant les avocats. [...] Le contrôleur des armes, donc le big boss, il va signer, il va le donner. C'est moi qui a le gros bout du bâton si on veut. Mais, c'est une question de confiance, c'est une question de réalité. C'est aussi une question de comment j'ai monté mon dossier.*

À la **RACJ**, l'équipe d'inspection dédiée aux fabricants d'alcool a une grande latitude dans la détermination du seuil de risque des établissements, ce qui commande une forte vigilance personnelle et une bonne communication entre les membres de l'équipe.

- *C'est nous autres même qui va écrire un commentaire dans le dossier, pour dire : « Lui, on devrait aller vérifier ça plus souvent ». On le gère entre nous. Il y a pas le système informatique qui gère ça pour nous autres. Il y a pas une évaluation qui est donnée à un établissement. L'avantage, c'est l'autonomie. Le désavantage, c'est qu'il peut y en avoir qui nous échappent. Ça prend beaucoup d'autonomie pis d'éveil. Il faut être allumés sur ce qu'on trouve important. Faut être un peu plus sur la même longueur d'onde tout le monde. Ça demande plus de réunions, plus de transferts d'informations sur ta perception. [...] Plus t'en parles, plus tu peux te standardiser.*

### 3.7.2 L'importance de consulter les personnes inspectrices

Pour que l'inspection puisse s'adapter et que les personnes inspectrices puissent faire preuve d'autonomie, il importe de les consulter en vue d'améliorer les pratiques d'inspection ou même en vue d'améliorer le cadre légal et normatif.

À la **RBQ**, dans une approche d'« ingénierie de la performance » dérivée de la méthode Lean, des « cercles de performance »<sup>88</sup> ont été constitués pour optimiser la productivité du travail. Des personnes inspectrices sont consultées dans ce cadre, ce qui contribue à l'amélioration de processus ou procédures de travail. Dans cet organisme, les inspecteurs et inspectrices ne sont toutefois pas consultés concernant les grandes orientations touchant l'inspection. Ce ne fut pas le cas, par exemple, lors de la réforme majeure de 2016.

<sup>88</sup> Voir à ce sujet : Jean-Roch Leclerc, *Ingénierie de la performance : Pour en finir avec le 8<sup>e</sup> gaspillage*, Montréal, Presses internationales Polytechnique, 2014.

- *(inspect. RBQ 1) Il y a des éléments pour lesquels on n'a pas été consultés, c'est sur les grandes orientations de la Régie, le politique. Quand ils ont décidé qu'on procède comme ça. Quand on s'est fait dire le 12 mai 2016 que c'est vers ça qu'on s'en va, on n'a pas été consultés. On l'a appris tout le monde en même temps. [...] Pis les gestionnaires se plaisent à nous dire : « Ça fait partie des grandes orientations. Je peux pas te répondre là-dessus, je le vis comme toi. »*
- *(inspect. RBQ 2) « On est en rodage », c'est ce qu'ils disent. Je suis plus capable.*

### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ) C'est ça qui était fâchant. Non seulement ça fonctionnait pas, mais ils avaient aucune ouverture à nous écouter. Zéro!*
- *(chercheur) Comment c'était exprimé, de leur part?*
- *(inspect. RBQ) « On est en rodage. Laissez-vous le temps. » On a eu des formations sur les émotions, les étapes dans un changement... [Juron!] Pis ça faisait partie de notre évaluation annuelle. On a cinq critères d'évaluation; « 5 » était justement l'ouverture aux changements. Ça grinçait, mais partout là.*

Au **MELCC**, les personnes inspectrices considèrent être peu consultées, ou du moins pas authentiquement, pour l'amélioration de la législation ou de la réglementation.

- *(inspect. MELCC 1) La plupart du temps on n'est pas tant consultés.*
- *(inspect MELCC 2) Non, ça se passe en haut.*
- *(inspect. MELCC 1) Souvent, le règlement est rendu final. « Avez-vous des commentaires? Ben il est trop tard! »*
- *(inspect MELCC 2) On vous dit ce que c'est, pis sous-entendu : « Vos commentaires, on veut pas les savoir. » Tout le monde se regardait à la fin, pffff! « À moins que ce soit vraiment quelque chose... », en voulant dire que tout est déjà bouclé. Parlez-nous-en pas d'abord! Les inspecteurs en bas, ceux qui sont sur le terrain, ils sont pas consultés pour la refonte d'un règlement ou quelque chose comme ça. Ça se passe avec les avocats en haut, la partie des exploitants, le lobbying, etc. Ça va se négocier en haut pis après ça va redescendre.*

Sur le plan même des pratiques d'inspection maintenant, dans d'autres ministères ou organismes publics, les personnes inspectrices considèrent ne pas être consultées ou écoutées à propos des transformations des méthodes de travail.

- *(inspect. Famille 1) On a le manuel de procédures, pis quand on propose des changements, ils disent : « Vous savez, c'est une autre direction qui fait ça. » [Rires] Quand on suggère des choses pour que ce soit plus facile pour nous de consulter le manuel de procédures, on nous dit : « Ça vous appartient pas, ça appartient à... » C'est quoi le nom de la cette direction-là? [...]*
- *(inspect. Famille 2) On nous regarde de haut.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. CNESST) On a l'impression qu'ils tiennent jamais compte de ce qu'on dit. Il est là le nerf de la guerre. Tout est décidé. [...] Des fois, t'as l'impression qu'ils te demandent ton avis juste pour... « On va leur demander, ils vont se calmer. » C'est dommage parce que t'as l'impression que quand t'apportes de quoi, ils en tiennent jamais compte.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MSSS) J'ai souvent dit qu'ils auraient avantage à consulter les membres de l'équipe, pas juste pour les façons de travailler, les façons de faire. Mais on est jamais consultés. Même pour les formulaires, c'est nous autres qui travaille avec. Il y a une personne à Québec qui est mandatée pour faire le formulaire, mais elle travaille pas avec le formulaire, elle. C'est nous autres qui l'utilise. Ils nous disent : « Si vous avez des suggestions... » Ben oui, après coup. Ils nous imposent toujours des façons de faire pis ils rechargent d'idées à toutes les trois-quatre semaines, comme l'histoire d'une journée par semaine, ensuite deux aux deux semaines. Pourquoi vous nous demandez pas si on a des idées, qu'on mette ça en commun pis qu'on jase autour de la table?*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MAPAQ) Consultés? Je connais pas ce mot-là au MAPAQ! Jamais. On n'est pas entendus. On le dit : « On est sur le terrain, prenez le temps de nous consulter avant de mettre en place des façons de faire. C'est nous qui va vous dire si ça fonctionne ou si ça fonctionne pas. » [...] Prenez le temps. Il y a pas de communication. C'est à sens unique.*

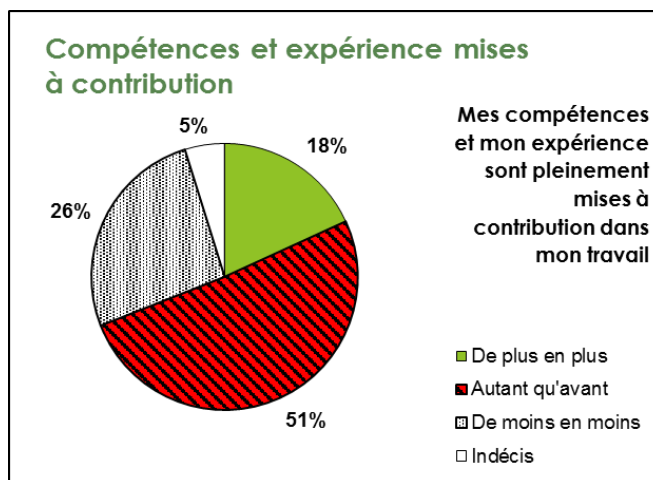


À l'**OPC**, en revanche, les propositions des inspecteurs et inspectrices sont souvent prises en compte pour améliorer les méthodes de travail, pour intervenir davantage dans un secteur ou même en vue de bonifier la législation ou la réglementation. La disponibilité de personnes de référence pour différents volets de l'inspection, des réunions d'équipe, de même qu'un babillard électronique permettent aux personnes inspectrices de formuler des suggestions.

- *(chercheur) Quand vous vous prononcez, tu sens que ça peut avoir un impact?*
- *(inspect. OPC) Oui, vraiment. Sinon, ils vont nous dire pourquoi ça va rester comme ça. On a un babillard électronique aussi à l'interne. C'est là qu'on passe un peu nos demandes. [...]*
- *(chercheur) S'il y a des réformes réglementaires autour des quatre lois que vous avez à appliquer, est-ce que d'une certaine façon vous êtes consultés dans ce temps-là?*
- *(inspect. OPC) Pas nécessairement consultés, mais très souvent la modification va avoir eu lieu parce qu'on a dénoncé des pratiques qui ont aucun bon sens. Il y en a des articles de loi qui sont désuets ou des fois, il y a pas d'article sur un sujet. Les vacances à temps partagé, par exemple. C'est un gros problème les contrats de time sharing, qui existaient pas avant. Il va y avoir un projet de loi pour avoir des règles particulières, pis c'est surtout parce qu'on a eu énormément de plaintes là-dessus, qu'on a dénoncées via le babillard. [...]*
- *(inspect. OPC) Ils nous disent souvent aussi – pis on se sent valorisés beaucoup dans notre travail par rapport à ça : « C'est vous autres qui êtes sur le terrain. C'est vous autres qui observez directement les problématiques des gens au quotidien, dans tous les domaines. » Oui, on est vraiment écoutés pis sollicités.*

À la **SAAQ**, par ailleurs, la personne inspectrice participe à pratiquement tous les comités de travail liés aux transactions d'immatriculation de véhicules routiers et à l'utilisation d'immatriculations temporaires. Elle a déjà aussi été sollicitée pour répondre à distance aux questions de ses directeurs ou du ministre, qui prenaient part à une commission parlementaire sur la réforme du Code de la sécurité routière. Dans le cadre de cette réforme législative, après avoir beaucoup insisté sur ce point dans son organisme, elle a même réussi à obtenir une modification au Code de la sécurité routière, lui donnant le pouvoir de mener des inspections chez les recycleurs automobiles.

Figure 13



### 3.7.3 L'importance de former les personnes inspectrices

Pour soutenir l'autonomie des personnes inspectrices et favoriser par le fait même l'adaptabilité de l'inspection, il faut que les inspecteurs et inspectrices puissent se voir offrir des formations adéquates par leur employeur.

À la **RBQ**, en raison de la réforme administrative de 2016, on déplore que la séparation des personnes inspectrices entre la construction et la sécurité leur fasse perdre de l'expertise, ce qui a une notamment une incidence sur leur formation. Plus largement, on y déplore le manque de formation technique.

- *(inspect. RBQ 1) Nous autres en sécurité, quand le nouveau règlement va sortir, on n'aura pas la formation. Mais ce code-là, un jour il va venir en sécurité aussi. [...] [Nom d'un directeur] semblait dire que peut-être en bâtiment ils allaient l'avoir, mais que dans les autres domaines, c'était pas nécessaire.*
- *(inspect. RBQ 2) Un « peut-être » à la Régie, ça vaut pas cher.*
- *(inspect. RBQ 1) Nous autres, c'est sûr qu'on l'aura pas.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ 1) Ça remonte à 2015 la dernière formation et je vois pas le jour où on va avoir une prochaine formation. Ça fait que le maintien de nos compétences, c'est un défi. Il y en a pas de formation technique. On a beaucoup de formation administrative, de formation juridique, mais dans nos champs de compétences, on a très très peu de formation.*
- *(inspect. RBQ 2) Ils sont tellement concentrés sur nous faire appliquer des processus qu'ils veulent qu'on suive...*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ) Avant ça il y avait des rencontres techniques, où plusieurs sujets étaient regroupés, présentés pis discutés. C'était intéressant. C'était en personne, ça durait deux-trois jours. [...] On n'a pas eu de formation. On nous donne un livre, sous prétexte qu'on connaissait l'autre. On nous envoie un PowerPoint pour lister les principaux changements, mais les lister pis les expliquer pis donner un contexte, c'est pas la même chose.*

Au **MELCC**, à leur arrivée en fonction, les personnes inspectrices sont incitées à commencer rapidement des inspections alors qu'une fois bien en selle, elles peinent à trouver du temps pour la formation.

- *(inspect. MELCC) C'est pour : comment se présenter sur le terrain; comment remplir un rapport d'inspection; comment agir en tant qu'employé du ministère; comment chercher dans les données du ministère. C'est jamais : comment inspecter un milieu humide; comment inspecter une ferme [...]. C'est de la formation continue qui manque, précise aux domaines. Il faudrait nous faire un*

rappel sur comment échantillonner, comment mesurer une halde à stériles<sup>89</sup>, nous faire un rappel de choses concrètes qu'il faut faire en inspection. On n'a pas eu de formation à la base, fait qu'on a appris sur le tas.

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MELCC 1) C'est de cette même motivation que les gens se forment par eux-mêmes. Parce que tu veux apprendre, t'attends pas. Tu cherches parce que tu veux avoir une réponse pis tu poses des questions, tu fais des téléphones. [...] Mon temps est calculé entièrement à faire des inspections. Il y a aucun temps calculé pour la formation.*
- *(inspect. MELCC 2) Quand t'arrives à une place, tu sais que ce qui compte c'est les chiffres. Tu comprends quand même assez vite qu'il faut que tu fasses des inspections, t'es engagé[e] pour ça, fait que là tu veux en faire. Il faut que tu coupes en quelque part, fait que tu coupes dans ta formation, ton autoformation.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MELCC 1) C'était chaque année, à un moment donné c'est tombé aux deux ans. Tout le service agricole se ramassait à Québec deux jours. Les autres secteurs devaient le faire aussi?*
- *(inspect. MELCC 2) Oui. Mais c'était pas juste de la formation, on se parlait de cas. [...] On échangeait, pis en même temps on créait des liens. On connaissait les gens ailleurs. Là, on a de la misère à connaître les gens dans les autres bureaux de notre région. [...]*
- *(inspect. MELCC 1) À force de pas se voir, on finit par tout interpréter un peu différemment chacun dans notre bureau.*

À l'**OPC**, en revanche, il y a une plage horaire réservée à chaque semaine pour les réunions d'équipe, qui sert à l'occasion pour la formation.

- *(inspect. OPC) On émet des sujets à l'interne. On peut être formés, par exemple, pour mieux codifier nos infractions. Ça peut être sur le travail d'autres départements à l'Office. [...] Des sujets sur le service des enquêtes, comment eux travaillent, pour que ça nous aide aussi dans notre travail.*

### 3.8 Considérations de santé et de sécurité au travail

Maintenant que nous avons analysé différentes approches préconisées en inspection, attardons-nous plus spécifiquement aux conditions de travail des inspecteurs et inspectrices, sous l'angle de la santé et de la sécurité du travail.

<sup>89</sup> Dans le cadre d'une exploitation minière, une halde à stériles est un amoncellement de matériaux géologiques trop pauvres pour faire l'objet d'un procédé de traitement du minerai dans les conditions techniques et économiques du moment.

### 3.8.1 Quand la sécurité des personnes inspectrices pourrait être mieux assurée

C'est manifestement au **MAPAQ**, dans les secteurs des abattoirs, du bien-être animal et dans le secteur agricole que les problèmes de sécurité sont les plus criants.

Les personnes inspectrices considèrent à cet égard que l'impunité dans le secteur des abattoirs a contribué à engendrer un climat d'intimidation et de violence. Ce constat est d'ailleurs corroboré par des rapports d'événement rédigés après coup par les inspectrices et inspecteurs<sup>90</sup>.

- *(inspect. MAPAQ) [Aux gestionnaires] : « Vous avez trop attendu, vous avez jamais écouté, vous avez jamais mis votre pied à terre. C'est là que ça pète. Vous avez jamais mis vos culottes ». Là, on les subit les conséquences. Il y a eu une dégradation des événements de violence. Oui, ça brasse là. [...]*
- *Nous autres on le disait : « Les événements, il y en a de plus en plus », pis ça s'attaquait principalement aux filles. On le disait que c'était lourd, que c'était difficile pis qu'on essayait, mais qu'on était incapables de faire notre travail. Tous les événements qu'on vivait, de l'intimidation, du harcèlement, pis se faire dire tout le temps : « Ah, il y a de quoi qui va arriver, on est dans la place, le sous-ministre est au courant pis il est bien à jour sur les difficultés que vous vivez. » Mais c'est quoi le concret? Qu'est-ce que vous faites? Arrête-le le permis. Tant et aussi longtemps qu'ils vont pas mettre en place de quoi qui va contrer l'intimidation, le harcèlement pis le reste, qu'ils manquent de respect au personnel d'inspection, leur permis est suspendu. À un moment donné, faut arrêter d'avoir peur. [...]*

Dans le secteur du bien-être animal, les inspections sans accompagnement peuvent être source de danger.

- *(inspect. MAPAQ) Ça prendrait de la formation au niveau de la santé mentale, de la détresse humaine, comment détecter des signes. [...] À la première visite, des fois t'es tout[e] seul[e], t'es dépourvu[e], tu fais face à tout ça. Des cas de violence, il y en a beaucoup dans ce domaine-là. Autant des menaces de mort, que se faire courir après ou il y en a un qui veut ouvrir ta porte d'auto pis te frapper.*

<sup>90</sup> Les rapports d'événement obtenus par demande d'accès à des documents démontrent en effet une récurrence d'événements d'entrave, d'intimidation et de violence verbale ou physique dans le secteur des abattoirs, dans le secteur de la santé et du bien-être animal et dans le secteur agricole.

Figure 14

### *Un simple avertissement administratif pour une récidive de violence*

Voici un extrait d'un rapport d'événement rédigé par une personne inspectrice du MAPAQ<sup>91</sup>. Bien qu'il s'agissait là d'une récidive, l'exploitant s'en est tiré sans mise en demeure, poursuite pour entrave, dépôt d'une plainte à la police ou même demande de rencontre. Il existe une multitude de cas semblables.

biosécurité à la ferme. À l'extérieur de sa résidence, en marchant vers les bâtiments, nous demande le nom de la personne d'ATQ qui nous a donné des informations car il va la poursuivre et qu'il y a (2) avocats dans le dossier. Nous avons refusé de lui donner l'information. Il s'est alors emporté, il a monté le ton et il a dit : « comme ça c'est vous autres que je vais amener en cour. » Il s'est alors fortement emporté et il nous a injuriés en s'approchant à quelques centimètres de notre visage à tour de rôle. Nous lui avons dit que dans ces conditions nous allions quitter les lieux. Il s'est alors mis à crier « t'es icitte pis tu vas faire ta crise de job, envoye suit moé » et il a dit à [REDACTÉ] « pis toé mon tabarnak » en se dirigeant vers notre véhicule. Il a ensuite donné un coup de poing de toutes ses forces sur la fenêtre du hayon arrière de la voiture. Nous lui avons dit que nous quittions les lieux et qu'on refusait de travailler dans de telles conditions. Il criait « non tu t'en vas pas » et il est allé s'installer sur le siège du conducteur de notre voiture. [REDACTÉ] lui a demandé de débarquer immédiatement du véhicule ; ce qu'il a fait en claquant fortement la portière. À ce moment [REDACTÉ] était vêtu d'un vêtement de travail souillé par du fumier. Nous lui avons demandé de se calmer une fois de plus et de rester poli avec nous. [REDACTÉ] s'est finalement calmé et nous avons pu

Si au **MAPAQ** les événements de violence peuvent être consignés dans un rapport d'événement par les personnes inspectrices – ce qui n'est pas toujours fait –, un tel signalement ne signifie pas pour autant qu'un suivi adéquat a été fait par les gestionnaires ou la direction pour sanctionner la faute et prévenir toute récidive. Or, dans d'autres ministères ou organismes publics où il y a toujours beaucoup d'inspections sur le terrain, il n'y a même pas de procédure ou de protocole clairement établi pour permettre aux inspecteurs et inspectrices de consigner par écrit un événement de violence. C'est le cas notamment au **MSSS**, à la **RACJ** ou à la **Famille**.

- *(inspect. Famille) À l'aide sociale, quand il y a quelque chose comme ça qui se passe, tu fais un rapport d'événement.*
- *(chercheur) Au MAPAQ aussi c'est comme ça.*
- *(inspect. Famille) C'est informatisé et tu peux le voir. Ici, ils ont dit : « On va faire ça », mais ça a tombé à l'eau. Il y a rien de formel. Nous, ce qu'on voulait, c'est qu'il y ait un panneau dans notre système informatique, qui dit qu'il s'est passé tel événement de violence avec cette personne-là.*

Au **MAPAQ**, où un tel système permet aux personnes inspectrices de repérer les endroits où il y a déjà eu des événements de violence, des personnes inspectrices recommandent de le bonifier en permettant aux inspectrices et inspecteurs d'identifier les endroits où ils perçoivent qu'il y a danger qu'un premier événement de violence survienne.

- *(inspect. MAPAQ) Quand il y a un événement de violence pis qu'on fait un rapport d'événement, il vient en rouge. Nous on a demandé d'avoir un système d'une autre couleur, pour quand on se sent plus ou moins à l'aise. Tu te dis : « Avec cette personne-là, on devrait jamais y aller tout[e] seul[e], il faudrait y aller à deux. » Quand ça vaut pas un rapport d'événement pis une lettre*

<sup>91</sup> Extrait d'un rapport d'événement du MAPAQ, pour un événement qui s'est produit dans le secteur agricole. Le rapport complet est reproduit à l'annexe 4.

*administrative. Admettons, il est intoxiqué ou tu sens qu'il y a de la santé mentale en jeu. [...] Quand j'ai parlé à une collègue, elle m'a dit : « Il faut jamais aller là tout[e] seul[e]. » Il manque de communication. [...] Au moins, on pourrait mettre une couleur et dire : « Faites attention. Il m'a crié après », ou si vous êtes une fille : « Allez-y à deux ».*

Dans ce ministère, les inspections à deux sont difficilement autorisées avant les premières manifestations très flagrantes de violence ou d'intimidation.

- *(inspect. MAPAQ) Ils aiment pas ça. On se le fait dire quand on sort trop souvent à deux. [...] C'est quand il est dans le rouge ou quand on dit : « Je me sens vraiment pas en sécurité d'y aller tout[e] seul[e]. » Mais il faut que tu te justifies pour que ça soit big.*

Au ministère de la **Famille**, des personnes inspectrices se sont fait dire en entrevue d'embauche que les inspections plus corsées pouvaient être réalisées à deux, ce qui s'est avéré beaucoup moins évident une fois en poste.

- *(inspect. Famille 1) La garde illégale, tu vas chez quelqu'un que tu connais pas, tu cognes à la porte. Là tu montres ta petite plaque. Eux autres, ils pensent qu'avec ta petite plaque, tu peux rentrer n'importe où dans la vie. [...] Tu rentres tout[e] seul[e] dans cette maison-là; tu sais pas qui il y a là. Un coup que la porte est fermée...*
- *(inspect. Famille 2) Il y a des bonhommes couchés dans des chambres. Tu te dis : « J'irai pas là. Ça a pas d'allure! »*
- *(inspect. Famille 1) Quand ils nous ont engagé[e]s, ils avaient dit : « Tu peux y aller accompagné[e]. Tu peux y aller à deux ». Je m'étais dit : « À deux, t'es plus fort ». Ça a jamais tenu. Une fois que t'es dedans, ils ont dit : « Non non, tu vas y aller tout[e] seul[e] ».*

Un autre enjeu de sécurité qui est identifié par des inspecteurs et inspectrices de certains ministères ou organismes, c'est l'absence d'uniforme ou de vêtements identifiés avec le sigle de l'employeur, qui permettraient de refléter l'autorité publique.

- *(inspect. MAPAQ 1) En bien-être animal<sup>92</sup>, des fois, on débarque dans le milieu du champ, pis on a l'air d'un twit perdu. Avec mon sarrau qui m'arrive jusqu'aux chevilles parce qu'il est quatre fois trop grand pour moi. On n'est pas identifiés. On l'est juste pas. [...]*
- *(chercheur) Vous avez juste un sarrau?*
- *(inspect. MAPAQ) Oui, avec un petit crest « Québec » ici.*
- *(chercheur) Pis s'il fait plus froid?*

<sup>92</sup> Alors que plusieurs inspecteurs et inspectrices ne travaillent que partiellement en bien-être animal, à noter que des personnes inspectrices travaillant exclusivement en bien-être animal ont reçu à compter de 2018 une veste identifiée au MAPAQ, après plusieurs demandes insistantes en ce sens.

- *(inspect. MAPAQ) On a un manteau personnel. Tu mets ton manteau par-dessus ton sarrau ou l'inverse.*

### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MAPAQ) On n'est pas identifiés. Moi quand je vais faire de l'inspection, je suis habillée comme ça. J'ai l'air d'une petite fille pis ça fait pas professionnel. On le crie haut et fort, d'être identifiés. On comprend pas; tu vois un facteur qui est identifié de la tête aux pieds pendant que nous autres on représente le gouvernement, la loi, on fait appliquer des règlements pis on a l'air de ça. [...] Faut avoir un uniforme. On n'est pas identifiés. [Nom] se l'est déjà fait dire par un policier qui l'accompagnait : « OK, t'es en infiltration? » Elle a dit : « En infiltration? Pourquoi tu me dit ça? » – « Moi mes gars en civil sont en infiltration. » – « Non, nous autres on est habillés de même. » [...] On est habillés comme dans la vie de tous les jours. On cogne chez du monde, il y en a qui font : « T'es qui toi? »*

### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RACJ) [Dans le secteur de la production d'alcool]. Je pense que ce serait bon, surtout que nous autres on est en région, dans un champ en campagne à l'autre bout du monde. On arrive tout[e] seul[e]. On n'a rien pour nous identifier. C'est vrai qu'on a notre carte d'affaires, mais n'importe qui pourrait en fabriquer une tellement elle est cheap. Moi ça me donnerait une certaine sécurité, d'avoir même juste un manteau identifié « Régie ».*

Au **MELCC**, en revanche, la santé et sécurité des personnes inspectrices est prise très au sérieux. On y retrouve notamment une personne conseillère en prévention dédiée exclusivement à la santé et sécurité du travail, de même que des comités actifs dans les bureaux régionaux. Un *Guide santé-sécurité pour les interventions terrain régulières*<sup>93</sup>, qui fait 285 pages, a aussi été élaboré pour l'inspection. De plus, le ministère est prompt à poursuivre pour entrave et il y a plusieurs formations offertes et équipements disponibles en matière de santé et sécurité du travail.

- *(inspect. MELCC 1) Énormément de formation. Exemple : on a eu des formations sur comment se comporter avec les ours.*
- *(inspect. MELCC 2) Comment se comporter avec les chiens.*
- *(inspect. MELCC 1) Conduite de motoneige, conduite du VTT, survie en forêt, premiers soins, utilisation des appareils respiratoires individuels. On a beaucoup beaucoup de sensibilisation pis de formation par rapport à la santé et sécurité. [...] Il y a aussi toute la notion de comment se déplacer en milieu isolé, tout un protocole autour de ça. Lorsqu'on part en urgence, il y a un protocole aussi pour ça, une ressource externe qu'on doit contacter. On a la balise spot qui s'est ajoutée. On est équipés.*

<sup>93</sup> MDDELCC, *Guide santé-sécurité pour les interventions terrain régulières*, 2018. Il s'agit d'un document obtenu par demande d'accès.

## [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MELCC 1) Depuis que je suis au ministère, j'ai reçu au moins quatre-cinq formations sur les clientèles agressives. [...]*
- *(inspect. MELCC 2) [S'il y a un événement de violence ou d'intimidation] Oui, ils vont te rencontrer : « Comment ça va? ». Il y a aucun problème là-dessus.*
- *(inspect. MELCC 1) Pis la personne qui a fait l'entrave va recevoir automatiquement une sanction. C'est une SAP pour entrave : 2 500 \$ ou 500 \$ pour une personne physique. [...]*
- *(inspect. MELCC 2) C'est marqué « inspecteur » dans le dos. C'est pas comme au MAPAQ, avec leur linge personnel. C'est délicat ça. J'ai fait une inspection avec... « Vous avez pas de suit ? » Tout ce qu'ils ont c'est un sarrau.*

Dans certains ministères ou organismes, cependant, les cadres semblent admettre difficilement que la sécurité des inspectrices et inspecteurs pourrait être mieux assurée.

C'est ce qui est entre autres rapporté au **MAPAQ**, où plus de 7 personnes inspectrices sur 10 sont des femmes.

- *(inspect. MAPAQ) J'ai une collègue d'un autre bureau qui s'est justement fait dire par sa gestionnaire : « Peut-être que tu te fais trop d'idées pis que t'as trop peur parce que t'es une fille. » [...] Pour la sécurité de leurs employés, il faut que les gestionnaires soient à l'écoute. De pas mettre la pression, si je vis un événement de violence, pis dire : « T'es-tu sûre? C'est peut-être toi qui es plus émotive? » De pas mettre en doute nos sentiments, ce qu'on a vécu pis d'être vraiment à l'écoute de nos détresses. On est fatigués, on en a par-dessus la tête, pis l'inspection s'en vient de plus en plus difficile. On fait affaire avec du monde qui en ont plus que leur truck, qui sont tannés, pis on représente le gouvernement.*

Cette réticence des cadres à la reconnaissance du danger est aussi perçue au **MSSS**, où en inspection du tabac, donner des constats d'infraction de plus de 360 \$ à des fumeurs peut provoquer de l'agressivité. De plus, certains établissements inspectés sont sous le contrôle du crime organisé.

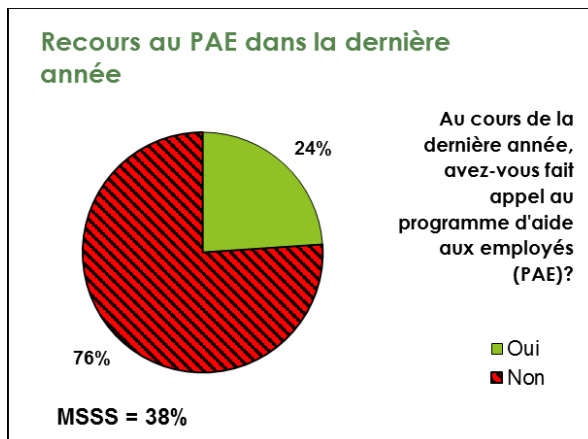
- *(inspect. MSSS 1) « Souvent, on aime mieux travailler à deux parce qu'on se sent plus en sécurité », on l'a verbalisé comme ça. Le directeur a dit en réunion : « Je le sais que le travail a changé, il va évoluer. Ceux qui ont peur ou qui veulent plus le faire, cherchez-vous une job ailleurs. »*
- *(inspect. MSSS 2) Exact.*



### 3.8.2 Quand la détresse psychologique et la santé psychologique sont en jeu

Selon l'Institut national de santé publique du Québec, les risques psychosociaux du travail sont des facteurs « liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées<sup>94</sup> ». Les principaux risques psychosociaux du travail identifiés dans la littérature scientifique sont les suivants : charge de travail; autonomie ou latitude décisionnelle; reconnaissance; soutien social du supérieur immédiat; clarté des rôles et responsabilités; justice organisationnelle; information et communication; conciliation travail et vie personnelle<sup>95</sup>. Comme nous pouvons le constater, plusieurs de ces enjeux ont été analysés dans les chapitres précédents, certes sans références directes à la santé psychologique.

Figure 15



De fait, les entretiens menés auprès des inspecteurs et inspectrices n'ont pas expressément porté sur la santé psychologique, sauf auprès de personnes inspectrices du MSSS. Dans ce ministère, une approche de gestion très serrée ayant mené à des plaintes de harcèlement psychologique et d'abus d'autorité – et à la sanction d'un directeur – a conduit plusieurs inspecteurs et inspectrices à se retrouver en arrêt de travail ou à quitter leur emploi, depuis la fin 2017<sup>96</sup>.

- *(inspect. MSSS) Il y a eu une rencontre suite à l'article qui est sorti dans le journal. Le sous-ministre était là. Il a quasiment pas parlé de l'article; il a juste dit : « Si vous avez un problème, vous pouvez aller rencontrer votre gestionnaire. » C'est lui qui est en cause! [...] Après ça, on a eu un courriel qui disait que si vous avez de quoi, vous pouvez toujours parler à la personne responsable. Il y a quelqu'un qui l'a appelé, pis elle était en maladie elle aussi. [...] Plus tard on s'est fait demander : « Est-ce que vous avez des faits nouveaux, après l'article en question? Parce que tout a été réglé. » [...] Il y avait la moitié de l'équipe en maladie. C'est pour ça qu'il y avait pas de constats. C'est pour ça qu'ils veulent des chiffres maintenant.*

Outre ce cas particulier, pour l'ensemble des ministères et organismes ayant une responsabilité d'inspection, c'est plutôt le volet quantitatif de l'enquête qui a été riche d'enseignements au sujet de la santé psychologique. Le questionnaire d'enquête a ainsi permis de connaître le niveau de détresse psychologique du personnel d'inspection de la fonction publique du Québec.

<sup>94</sup> Institut national de santé publique du Québec, *Grille d'identification de risques psychosociaux au travail*, 2016, cité dans : Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale, « La santé psychologique au travail », 2018, <[https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/APSSAP\\_GuideSantePsycho.pdf](https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/APSSAP_GuideSantePsycho.pdf)>, p. 7.

<sup>95</sup> Ibid.

<sup>96</sup> Comme rapporté d'ailleurs dans : Éric Yvan Lemay, « Harcèlement et quotas de contraventions: l'air est malsain à la police du tabac », op. cit.

Dimension importante de l'état de santé mentale, la détresse psychologique est le résultat d'un ensemble d'émotions négatives ressenties par les individus qui, lorsqu'elles se présentent avec persistance, peuvent donner lieu à des syndromes de dépression et d'anxiété<sup>97</sup>.

L'indice de détresse psychologique a été établi en se basant sur l'échelle de Kessler (K6)<sup>98</sup>.

Des études ont démontré une forte association entre les données obtenues à partir de cette échelle et certains troubles de l'humeur et l'anxiété [...]. Les six questions de l'échelle de Kessler portent sur la fréquence à laquelle certains sentiments ou pensées négatives sont présents au cours du dernier mois<sup>99</sup>.

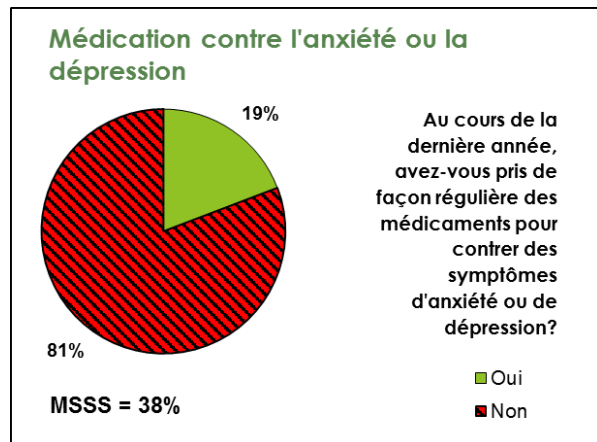
Voici, de façon abrégée, les six questions qui étaient posées dans le questionnaire :

- nerveux(se)?
- désespéré(e)?
- agité(e)?
- si déprimé(e) que plus rien ne pouvait vous mettre de bonne humeur?
- avez-vous senti que tout était un effort?
- inutile?

Chaque énoncé était assorti du choix de réponse suivant : « toujours », « généralement », « parfois », « rarement », « jamais », « sans objet/ne sait pas ». Au moment de l'analyse, chaque réponse se voit ensuite accorder un score de 0 à 4; 0 indiquant que la pensée négative n'est « jamais » présente et 4 indiquant qu'elle est « toujours » présente. En somme, pour chaque personne participante, « le score total varie de 0 à 24. Plus le score total est élevé, plus la détresse est prononcée.<sup>100</sup> »

Selon la dernière Enquête québécoise sur la santé de la population, réalisée par l'Institut de la statistique du Québec, un score de 7 ou plus sur l'échelle de Kessler indique un niveau de détresse psychologique élevé<sup>101</sup>. Or, le score moyen des personnes inspectrices révélé par le questionnaire d'enquête est de 8,2 pour l'ensemble des ministères et organismes, avec des

Figure 16



<sup>97</sup> Hélène Camirand et Virginie Nanhou, « La détresse psychologique chez les Québécois en 2005. Série Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes », *Zoom santé* - Institut de la statistique du Québec, septembre 2008, p. 1.

<sup>98</sup> Robert C. Kessler et coll., « Screening for serious mental illness in the general population », *Archives of General Psychiatry*, vol. 60, no 2, 2003, <<https://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/fullarticle/207204>>, p.184-189.

<sup>99</sup> Institut de la statistique du Québec, *L'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015 : pour en savoir plus sur la santé des Québécois*, 2016, <<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/etat-sante/sante-globale/sante-quebecois-2014-2015.pdf>>, p. 139.

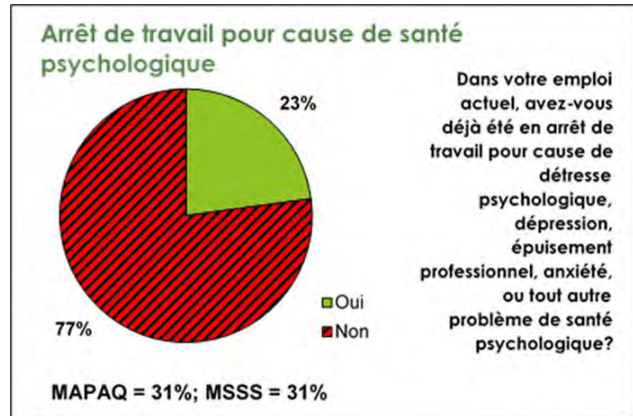
<sup>100</sup> Ibid.

<sup>101</sup> Institut de la statistique du Québec, op. cit.

scores moyens aussi élevés que 8,6 au MAPAQ, 9,4 à la RBQ et 10,5 au MSSS. Ces données, produites par une méthode scientifiquement éprouvée, révèlent donc des seuils de détresse psychologique fort inquiétants chez le personnel d'inspection.

Du reste, les données de l'enquête permettent d'identifier d'autres enjeux préoccupants en matière de santé psychologique, soit que près du quart des personnes inspectrices ayant répondu au questionnaire ont fait appel au programme d'aide aux employés (PAE) dans la dernière année; le cinquième a pris des médicaments pour contrer des symptômes d'anxiété ou de dépression dans la dernière année et près du quart a déjà été en arrêt de travail, dans le cadre de cet emploi, pour cause de problème de santé psychologique.

Figure 17



# CONCLUSION

## Travailler pour l'intérêt public

Bien des enjeux de l'inspection dont il a été question dans la présente étude renvoient à des questionnements sur le sens du travail dans l'administration publique. Il ne faut guère s'en surprendre.

[En effet, les] réformes administratives du secteur public, regroupées sous l'appellation de la Nouvelle gestion publique, affectent durablement le contexte dans lequel travaillent les agents publics, questionnant leurs valeurs et motivations, voire plus fondamentalement leur identité professionnelle<sup>102</sup>.

Malgré les embûches, les contraintes et les facteurs de découragement, un constat transparaît de tous les témoignages recueillis pendant cette enquête, c'est que l'une des principales sources de motivation des personnes inspectrices est l'engagement à servir le public.

- *(inspect. RBQ), Mais j'adore mon travail. J'aime ça; j'ai l'impression d'apporter quelque chose à la société. Je veux aider les citoyens, je veux aider le public. [...] J'aime ça faire l'éducation du public. J'aime ça arriver à quelque part pis leur expliquer « Oui, mais ça, vous pouvez pas le faire pour telle raison. » Pis c'est de voir qu'ils ont compris; je trouve ça valorisant. J'aime ça aider le monde. Pis c'est gratis nous autres; je veux dire moi, je facture pas.*

Mus par cette motivation au service public<sup>103</sup>, certains inspecteurs ou inspectrices prennent même des initiatives au-delà des consignes de travail, parfois au risque de sanctions. À la CNESST, par exemple, des personnes inspectrices ont élaboré un gabarit de courriel alternatif pour accélérer le traitement des demandes. Au MAPAQ, alors qu'elles devraient se limiter à diriger les exploitants vers le site Web du ministère, des inspectrices et inspecteurs impriment et distribuent de la documentation pour mieux faire connaître les lois et règlements. À la RBQ, des inspecteurs et inspectrices ont développé des outils pour prospecter davantage d'inspections, tandis que d'autres ont continué à signaler des non-conformités qui ne tenaient pas à l'objet initial d'une plainte ou qui étaient hors de leur nouvelle « ligne d'affaires ».

Les inspecteurs et inspectrices de la fonction publique du Québec sont toutefois loin de se sentir toujours soutenus dans ces efforts pour le bien commun, à commencer par la classe politique.

<sup>102</sup> Isabelle Fortier et Yves Emery, « L'éthos public en tant que processus social dynamique », *Pyramides*, no 22, 2011, p. 83.

<sup>103</sup> Sur cette notion de motivation au service public, voir notamment : James L. Perry, Annie Hondeghem et Lois Recascino Wise, « Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future », *Public Administration Review*, septembre/octobre 2010, p. 681-690.

- *(inspect. MELCC 1) C'est encore l'inspecteur qui a à établir l'autorité du ministère.*
- *(inspect. MELCC 2) C'est notre travail qui établit la crédibilité.*
- *(inspect. MELCC 1) Quand t'as le premier ministre qui se met à dire dans les journaux que les fonctionnaires c'est des gras durs, pis qu'il faut couper, pis qu'il y en a trop pis tout ça. Là t'arrives sur le terrain, pis essaye de te faire respecter par quelqu'un quand ton boss en haut, il te traite de pas bon.*
- *(inspect. MELCC 2) Il te traite comme une dépense. [...] Tu sens pas que t'as l'appui, parce que t'es un fonctionnaire.*

Pourtant, l'essentiel du projet politique porté par la nouvelle gestion publique, qui concourt au dénigrement des administrations publiques et des fonctionnaires, n'a même pas besoin d'être toujours endossé politiquement de façon très visible pour se déployer concrètement.

L'aspect « technique » et « tactique de la nouvelle gestion publique a permis de faire oublier que l'essentiel était bel et bien d'introduire les disciplines et les catégories du secteur privé, [...] de supprimer le plus possible d'agents publics, de diminuer l'autonomie professionnelle d'un certain nombre de professions [...], d'affaiblir les syndicats du secteur public, en un mot de réaliser pratiquement la restructuration néolibérale de l'État. [...] L'entreprise doit remplacer la bureaucratie partout où cela est possible et, lorsque cela ne l'est pas, le bureaucrate doit le plus possible se conduire *comme un entrepreneur*<sup>104</sup>.

Devant de telles contradictions entre leur engagement ou « ethos » public et les dérives de la bureaucratie néolibérale, des inspectrices et inspecteurs se demandent ce que la mission de leur ministère ou de leur organisme devient.

- *(inspect. MSSS) Je pense que c'est plus une question de statistiques que d'argent.*
- *(inspect. MSSS) L'un complète l'autre. Plus de statistique, ça veut dire plus d'argent.*
- *(inspect. MSSS) C'est pour justifier nos jobs. [...] Ils vont se servir de ça pour dire : « On n'est pas inutiles. Il y a beaucoup d'infractions. On est nécessaires. Il y a beaucoup de gens qui respectent pas la loi. Ça paraît bien ». [...] Le but c'est supposé être de diminuer le taux de tabagisme. Le but, c'est pas de remplir les coffres de l'État. C'est supposé être de convaincre le monde d'arrêter de fumer.*

#### [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. RBQ) Moi je suis resté[e] avec ça en tête; je suis peut-être naïf[ve], mais c'est à quoi qu'on sert la Régie du bâtiment? Ben c'est à s'assurer de la sécurité du public. C'est à ça qu'on sert, mais aujourd'hui c'est ça que la régie dit, mais les bottines suivent pas les babines. Qu'est-ce qu'on fait pour aider le public? À c't'heure, c'est les poursuites l'élément central de la Régie du bâtiment. Eux autres ils disent que c'est pour la crédibilité de la RBQ.*

<sup>104</sup> Pierre Dardot et Christian Laval, *La nouvelle raison du monde : Essai sur la société néolibérale*, Paris, La Découverte, 2010, p. 373 et 381. En italique dans le texte original.

## [AUTRE ENTRETIEN]

- *(inspect. MELCC 1) On sera jamais capables d'avoir une certaine crédibilité si on continue comme ça. Le ministère de l'Environnement, c'est un ministère de « bien paraître ». [...] Chacun est intéressé pis passionné par ce qu'il fait. Pis je pense que c'est ce qui fait qu'on a envie de continuer. Parce que si on s'appuyait seulement sur la mission du ministère... Ouf, t'en prends pour ton rhume.*
- *(inspect. MELCC 2) La mission, ils font des beaux « bla-bla » dans le monde pis sur l'intranet, mais on sait pas ce qu'ils veulent.*
- *(inspect. MELCC 2) Ils veulent qu'on travaille un peu pour que ça paraisse qu'on fait de quoi. [...] On fait face à plusieurs déceptions. Faut apprendre à s'en détacher.*

Persistant néanmoins à croire au sens civique de leur organisation, les personnes inspectrices demandent à être consultées par leur employeur avant de faire des changements qui touchent l'inspection. Les inspecteurs et inspectrices demandent aussi à être en nombre suffisant pour pouvoir assurer le respect de notre législation commune. Enfin, la plupart d'entre elles réclament aussi plus de latitude afin de pouvoir exercer leur métier avec professionnalisme.

- *(inspect. MAPAQ) Il faut laisser aussi un peu plus de latitude par rapport au professionnalisme des employés. Faites leur confiance. Faites confiance en leur expertise, c'est du monde de terrain.*

En terminant, bien que cette étude soit la plus complète jamais réalisée sur les différentes facettes de l'inspection dans la fonction publique du Québec, soulignons que la collecte de données n'a tout de même pas permis, évidemment, de recenser les réalités de travail de tous les secteurs et sous-secteurs d'inspection. De même, les analyses présentées dans ce rapport n'ont forcément pas pu rendre compte de tout le matériel produit pendant la collecte de données. Aussi, lors de recherches ultérieures, il pourrait s'avérer éclairant d'analyser certains sous-secteurs laissés en plan par cette recherche. De même, il s'avérerait assurément riche d'enseignements de comparer certains enjeux analysés dans cette étude avec d'autres enjeux vécus par des travailleurs et travailleuses œuvrant dans la fonction publique du Québec ou dans le secteur public d'ici et d'ailleurs.

## BIBLIOGRAPHIE

- Anadón, Marta et Guillemette, François (2007). « La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? » *Recherches qualitatives*, hors-série, no 5, p. 38-45.
- Andrès, Davila, et Domínguez, Mario (2010). « Formats des groupes et types de discussion dans la recherche sociale qualitative. » *Recherche qualitatives*, vol. 29, no 1, p. 50-68.
- Association paritaire pour la santé et sécurité du travail (2018). « La santé psychologique au travail. » <[https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/APSSAP\\_GuideSantePsycho.pdf](https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/APSSAP_GuideSantePsycho.pdf)>.
- Baribeau, Colette et Germain, Mélanie (2010). « L'entretien de groupe : considérations théoriques et méthodologiques. » *Recherche qualitatives*, vol. 29, no 1, p. 28-49.
- Bezes, Philippe (2005). « Le renouveau du contrôle des bureaucraties : L'impact du New Public Management. » *Informations sociales*, vol. 6, no 126, p. 26-37.
- Camirand, Hélène et Nanhou, Virginie (2008). « La détresse psychologique chez les Québécois en 2005 : Série Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes. » *Zoom santé* - Institut de la statistique du Québec, septembre, p. 1-4.
- Clifford, John C (1988). *Les régimes d'inspection : étude de cas et bibliographie sélective*. Ottawa: Commission de réforme du droit du Canada.
- Combessie, Jean-Claude (2007). *La méthode en sociologie*. Paris: La Découverte.
- Conseil des entreprises en technologies environnementales du Québec et Réseau Environnement (2018). « Réaction du CETEQ et de Réseau Environnement suite à l'article Sols contaminés: pas d'accusations contre les pollueurs paru dans les médias. » Communiqué de presse, 27 juin. <<http://www.ceteq.quebec/wp-content/uploads/2018/06/Communique-CETEQ-Reseau-Environnement-DPCP.pdf>>.
- Conseil du Trésor (1972). « Règlement concernant les inspecteurs de fourrures. » *Gazette officielle du Québec*, 1<sup>er</sup> décembre 1972 (no 47 A), p. 10757.
- Corporation des maîtres électriciens du Québec (2018). « Projet de loi n°162 : Loi modifiant la Loi sur le bâtiment et d'autres dispositions législatives afin principalement de donner suite à certaines recommandations de la Commission Charbonneau : Mémoire présenté à la Commission de l'économie et du travail ».
- Dardot, Pierre, et Laval, Christian (2010). *La nouvelle raison du monde : Essai sur la société néolibérale*. Paris: La Découverte.
- Déloye, Yves (2017). *Sociologie historique du politique*. Paris: La Découverte.
- Directeur des poursuites criminelles et pénales (2016). « Capsule d'information juridique : Le droit criminel et pénal. » <[http://www.dpcp.gouv.qc.ca/ressources/pdf/Capsules\\_juridique/2016/Capsule16.pdf](http://www.dpcp.gouv.qc.ca/ressources/pdf/Capsules_juridique/2016/Capsule16.pdf)>.
- Drew, John, McCallum, Blair, et Roggenhofer, Stefan (2004). *Objectif lean : Réussir l'entreprise au plus juste : enjeux techniques et culturels*. Eyrolles: Éditions d'Organisations.
- Durand, Claire (2019). « Cours Méthode de sondage. Dix-neuf fois sur 20, échantillon, marge d'erreur, intervalle de confiance. » Notes de cours en accès libre. <<https://www.webdepot.umontreal.ca/Enseignement/SOCIO/Intranet/Sondage/public/presentations/dixneuffoisurvingtshw.pdf>>.
- Jahan, Sarwat, Mahmud, Ahmed Saber, et Papageorgiou, Chris (2014). « Qu'est-ce que le keynésianisme? » *Finances & Développement*. Septembre, p. 53-54.

- Fortier, Isabelle (2010). « La réingénierie de l'État, réforme québécoise inspirée du managérialisme. » *Revue française d'administration publique*, vol. 4, no 136, p. 803-820.
- Fortier, Isabelle, et Emery, Yves (2011). « L'éthos public en tant que processus social dynamique. » *Pyramides*, no 22, 2011, p. 83-104.
- Gouvernement du Québec (1967). « Arrêté en conseil 2308 Order in Council - Concernant la classification et rémunération du personnel de cinquante-sept corps de fonctionnaires de la Fonction publique du Québec – Concerning the classification and remuneration of fifty-seven groups of civil servants in the Quebec Civil Service. » *Gazette officielle du Québec*, 23 mars (no 11 A), p. 1944.
- Gouvernement du Québec et Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (2016). *Convention collective des Fonctionnaires 2015-2020*. <[http://cdn.sfpq.qc.ca/conventions\\_collectives/CCFonctionnaires20152020.pdf](http://cdn.sfpq.qc.ca/conventions_collectives/CCFonctionnaires20152020.pdf)>.
- Gunningham, Neil (2015). « Compliance, Deterrence and Beyond. » *RegNet Research Papers*, no 87, p. 1-13.
- Harrison, Amy, et Hutchins, Betty Leigh (1911). *A History of Factory Legislation*. Londres : P. S. King Son.
- Havelange, Isabelle (dir.) (1986). *Les inspecteurs généraux de l'Instruction publique : dictionnaire biographique 1802-1914*. Paris: Institut national de recherche pédagogique.
- Hébert, Guillaume (2018). « Legault et les fonctionnaires. » <<https://iris-recherche.qc.ca/blogue/legault-et-les-fonctionnaires>>.
- Hibou, Béatrice (2012). *La bureaucratisation du monde à l'ère néolibérale*. Paris: La Découverte.
- Institut de la statistique du Québec (2016). *L'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015 : pour en savoir plus sur la santé des Québécois*. <<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/etat-sante/sante-globale/sante-quebecois-2014-2015.pdf>>.
- Kessler, Robert C. , et coll. (2003). « Screening for serious mental illness in the general population. » *Archives of General Psychiatry*, vol. 60, no 2, p.184-189. <<https://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/fullarticle/207204>>.
- Lachance, Nicolas (2019). « Des centaines de tablettes tablettées à l'Environnement. » *Le Journal de Québec*, 5 avril, p. 5. <<https://www.journaldemontreal.com/2019/04/05/des-centaines-de-tablettes-tablettees-a-lenvironnement>>.
- Leclerc, Jean-Roch (2004). *Ingénierie de la performance : Pour en finir avec le 8<sup>e</sup> gaspillage*. Montréal: Presses internationales Polytechnique.
- Lemay, Éric Yvan (2018). « Harcèlement et quotas de contraventions: l'air est malsain à la police du tabac. » *Le Journal de Montréal*, 12 février. <<https://www.journaldemontreal.com/2018/02/12/lair-est-malsain-a-la-police-du-tabac-1>>.
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (1999). « Alimentation : L'inspection des aliments. La charge de risque à la santé. » <<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs13944>>
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (2007). « Programmes d'inspection IBR et à intervalles fixes. Définitions types d'entités. » Note de service.
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (2014). « Fréquences d'inspection des établissements alimentaires. » Note de service.
- Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (2018). *Guide santé-sécurité pour les interventions terrain régulières*.



Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (2018). « Projet d'aménagement des bassins B+ et Nord-Ouest par ArcelorMittal - Réponses aux questions DQ-11 de la commission ». <[http://www.bape.gouv.qc.ca/sections/mandats/Bassins\\_B\\_NordOuest/documents/DQ11.1.pdf](http://www.bape.gouv.qc.ca/sections/mandats/Bassins_B_NordOuest/documents/DQ11.1.pdf)>

Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (2019). « Loi modifiant la Loi sur la qualité de l'environnement afin d'en renforcer le respect » <<http://www.environnement.gouv.qc.ca/lqe/renforcement/instauration-systeme-pecuniaire.htm>>.

Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (2019). « Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens », <<https://www.quebec.ca/gouv/ministere/environnement/declaration-de-services-aux-citoyens/>>.

Lamari, Moktar (2012). « Réingénierie et austérité, ou comment atrophier la fonction publique québécoise. » *Vie économique*, vol. 4, no 2, décembre, p. 1-26. <<http://www.eve.coop/?a=167>>.

Lukherhoff, Jason, et Guillemette, François (2019). « Approches inductives : Travail intellectuel et construction des connaissances. » <<https://www.erudit.org/fr/revues/approchesind/>>.

Office québécois de la langue française (2019). « La langue des relations professionnelles – classe d'emploi. » <[https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie\\_relations\\_professionnelles/classe\\_d\\_emplois.html](https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_relations_professionnelles/classe_d_emplois.html)>.

Organisation de coopération et de développement économiques (2014). « Principes de bonnes pratiques de l'OCDE pour la politique de la réglementation. Contrôle et mise en œuvre de la réglementation » <[https://read.oecd-ilibrary.org/governance/principes-de-bonnes-pratiques-de-l-ocde-pour-la-politique-de-la-reglementation\\_9789264208926-fr#page1](https://read.oecd-ilibrary.org/governance/principes-de-bonnes-pratiques-de-l-ocde-pour-la-politique-de-la-reglementation_9789264208926-fr#page1)>.

Perry, James L., Hondeghem, Annie, et Wise, Lois Recascino (2010). « Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future. » *Public Administration Review*, septembre/octobre 2010, p. 681-690.

Régie du bâtiment du Québec (2016). « Chantier en règle : La RBQ priorise la sécurité du public. » *Portail Constructo*, 22 juillet. <[http://www.portailconstructo.com/infoconstructo/chantier\\_regle\\_rbq\\_priorise\\_securite\\_public](http://www.portailconstructo.com/infoconstructo/chantier_regle_rbq_priorise_securite_public)>.

Rey, Alain (dir.) (2016). *Dictionnaire historique de la langue française*. Paris: Dictionnaires Le Robert.

Rey-Debove, Josette, et Rey, Alain (dir.) (2006). *Le Nouveau Petit Robert*. Paris: Dictionnaires Le Robert.

Rioufreyt, Thibaut (2016). « La transcription d'entretiens en sciences sociales. Enjeux, conseils et manières de faire. » <<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01339474/document>>.

Robert, Pierre (1993). « Les défis du droit pénal de l'environnement : les régimes de responsabilité pénale de Sault Ste-Marie à Wholesale Travel. » *Les Cahiers de droit*, vol. 34, no 3, p. 803-816.

Rocher, François (2011). « La construction de l'État du Québec : le projet de la révolution tranquille. » *Possibles*, vol. 35, no 1, automne, p. 2-7.

Rousseau, Jean-Jacques (1762). *Du Contrat Social*. <[http://classiques.uqac.ca/classiques/Rousseau\\_jj/contrat\\_social/Contrat\\_social.doc](http://classiques.uqac.ca/classiques/Rousseau_jj/contrat_social/Contrat_social.doc)>.

Savard, Stéphane (2017). « Histoire politique de la Révolution tranquille : quelques jalons pour une approche renouvelée. » *Bulletin d'histoire politique*, vol. 25, no 3, p. 145-161.

Secrétariat du Conseil du Trésor (2019). « Classification des emplois. » <<https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/conditions-de-travail-et-remuneration/classification-des-emplois/>>.

Secrétariat du Conseil du Trésor (2016). « Les enquêteurs en matières frauduleuses. » *Recueil des politiques de gestion*, vol. 3, chap. 2, sujet 1, pièce 87.

Secrétariat du Conseil du trésor (2016). « Les inspecteurs en bâtiment et en installations techniques. » *Recueil des politiques de gestion*, vol. 3, chap. 2, sujet 1, pièce 34.

Schöpfel, Joachim (2012). « Vers une nouvelle définition de la littérature grise. » *Cahiers de la Documentation*, vol. 66, no 3, p. 14-24.

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (2016). « Les centres d'appels dans la fonction publique et parapublique du Québec : Mutations du travail et de la prestation de services à l'heure de la nouvelle gestion publique ».

<[http://cdn.sfpq.qc.ca/pdf\\_general/%C3%89tude%20centres%20d%27appels\\_final\\_14-04-16.pdf](http://cdn.sfpq.qc.ca/pdf_general/%C3%89tude%20centres%20d%27appels_final_14-04-16.pdf)>

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (2017). « Statuts ».

<[http://cdn.sfpq.qc.ca.s3.amazonaws.com/statuts/Statuts%202017\\_28-CS-02%20Vr%C3%A9vis%C3%A9%202017-09-25.pdf](http://cdn.sfpq.qc.ca.s3.amazonaws.com/statuts/Statuts%202017_28-CS-02%20Vr%C3%A9vis%C3%A9%202017-09-25.pdf)>.

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (2012) « Travaux de classification des emplois – fonction publique. » Communiqué de presse, 30 janvier.

<<https://www.sfpq.qc.ca/nouvelles/travaux-classification-des-emplois-fonction-publique-185/>>.

Vallet, Stéphanie (2018). « Malgré une très bonne loi, des animaux souffrent. » *La Presse*, 4 juillet. <<https://www.lapresse.ca/actualites/201807/04/01-5188192-malgre-une-tres-bonne-loi-des-animaux-souffrent.php>>.

Vilatte, Jean-Christophe (2007). « La méthodologie de l'enquête par questionnaire. » Formation « Évaluation » de l'Université d'Avignon. <[http://ins.dev-projet.com/sites/default/files/pdf\\_actualites/vilatte-methodologie-enquete-questionnaire.pdf](http://ins.dev-projet.com/sites/default/files/pdf_actualites/vilatte-methodologie-enquete-questionnaire.pdf)>.

Vosko, Leah F., Noack, Andrea M., et Tucker, Eric (2016). « Employment Standards Enforcement: A Scan of Employment Standards Complaints and Workplace Inspections and Their Resolution Under the Employment Standards Act, 2000. » Rapport de recherche transmis au ministère du Travail de l'Ontario dans le cadre de L'Examen portant sur l'évolution des milieux de travail. <<https://cirhr.library.utoronto.ca/sites/cirhr.library.utoronto.ca/files/research-projects/Vosko%20Noack%20Tucker-%206A%20-ESA%20Enforcement.pdf>>.

Weil, David (2010). « Improving Workplace Conditions Through Strategic Enforcement. » *Boston University School of Management Research Paper*, no 2010-20.

# ANNEXE 1 – DIRECTIVES DE CLASSIFICATION

Recueil des politiques de gestion

Pour information, consultez la liste téléphonique pour le volume 3 à la pièce 3 0 0 1.

C.T. 212631 du 28 mai 2013  
modifié par  
C.T. 212865 du 9 juillet 2013 C.T. 216415 du 17 mai 2016

## **LES INSPECTEURS DE CONFORMITÉ LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE (294)**

### **SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les inspecteurs de conformité législative et réglementaire forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes, la classe d'inspecteur de conformité législative et réglementaire et la classe d'inspecteur principal de conformité législative et réglementaire.

### **SECTION II – ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions principales et habituelles des inspecteurs de conformité législative et réglementaire consistent à contrôler l'application du cadre légal et normatif relatif aux responsabilités dévolues aux ministères et organismes en réalisant notamment des travaux d'inspection et d'enquête.

Ce corps d'emplois ne comprend pas les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer les attributions prévues aux directives de classification concernant les inspecteurs de produits agricoles (230), les inspecteurs des appareils sous pression (233), les inspecteurs en santé et sécurité du travail (234), les inspecteurs en électricité (235), les inspecteurs en hygiène publique (237), les techniciens agricoles (257), les techniciens en eau et assainissement (266), les investigateurs (289) ni les employés qui, dans l'exercice de leurs attributions principales et habituelles d'une autre nature, sont appelés à effectuer des inspections de manière accessoire.

Recueil des politiques de gestion

---

4. La classe d'inspecteur de conformité législative et réglementaire comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, des attributions prévues aux paragraphes de l'alinéa suivant.

L'inspecteur de conformité législative et réglementaire :

- a) vérifie l'application du cadre légal et normatif en réalisant, selon toutes méthodes établies par l'employeur, des inspections, des enquêtes ou des analyses permettant de s'assurer du respect du cadre légal et normatif relatif aux mandats confiés;
- b) recueille, compile, évalue les données et l'information nécessaires à l'analyse;
- c) vérifie divers documents et registres;
- d) assure un service d'information et de conseil à l'intention des personnes concernées par l'application du cadre légal et normatif;
- e) complète et rédige des rapports, des avis de correction et des recommandations;
- f) émet des avis d'infraction et, le cas échéant, des sanctions;
- g) peut perquisitionner, dans certains cas, et saisir tout document ou matériel relatif à son inspection;
- h) peut témoigner devant le tribunal;
- i) peut, dans l'exercice de ses attributions, être investi des pouvoirs et immunités accordés notamment en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37);
- j) peut être appelé à initier au travail les nouveaux inspecteurs de conformité législative et réglementaire, à diriger du personnel de soutien, à collaborer à son apprentissage, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande de l'évaluateur, à donner son avis lors de l'évaluation du rendement.

Recueil des politiques de gestion

---

---

5. La classe d'inspecteur principal de conformité législative et réglementaire comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions de l'inspecteur de conformité législative et réglementaire chef d'équipe. Celui-ci :
- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'inspecteurs de conformité législative et réglementaire;
  - b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution;
  - c) fournit l'expertise aux membres de son équipe;
  - d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe;
  - e) collabore à l'apprentissage des membres de son équipe;
  - f) exécute, à l'occasion, des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus difficiles.

**SECTION III - CONDITIONS D'ADMISSION**

6. Pour être admise à la classe d'inspecteur de conformité législative et réglementaire, une personne doit détenir un diplôme d'études collégiales professionnel dans une spécialisation technique pertinente.
7. Pour être admise à la classe d'inspecteur principal de conformité législative et réglementaire, une personne doit :
- a) satisfaire à la condition d'admission prescrite à l'article 6; et
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'inspecteur de conformité législative et réglementaire, à ce titre ou à un titre équivalent.

Recueil des politiques de gestion

---

---

Malgré l'article 10 de la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, la personne doit posséder au moins trois années d'expérience pertinente pour être admise à cette classe d'emplois. Elle ne peut compenser par de la scolarité additionnelle que deux des cinq années d'expérience requises.

**SECTION IV – STAGE PROBATOIRE**

**8.            Lors du recrutement, le stage probatoire est de 12 mois pour les fonctionnaires de ce corps d'emplois.**

***(en vigueur le 2016-05-24)***

(Cette directive entre en vigueur le 2013-05-28)

Recueil des politiques de gestion

---

Pour information, consultez la liste téléphonique pour le volume 3 à la pièce 3 0 0 1.

---

C.T. 216339 du 17 mai 2016

**LES INSPECTEURS EN AGROALIMENTAIRE ET EN SANTÉ ANIMALE (230)**

**SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes, la classe d'inspecteur en agroalimentaire et en santé animale et la classe d'inspecteur principal en agroalimentaire et en santé animale.

**SECTION II – ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions principales et habituelles des inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale consistent à contrôler, à l'aide de connaissances techniques, l'application du cadre légal et normatif en réalisant principalement des travaux d'inspection et d'enquête dans le domaine de l'agroalimentaire ainsi qu'en santé animale afin d'assurer notamment la surveillance de la chaîne bioalimentaire et la protection de la santé du public et de la santé animale.

## Recueil des politiques de gestion

---

Ce corps d'emplois ne comprend pas les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer les attributions prévues à la directive concernant la classification des inspecteurs des installations sous pression (233), à la directive concernant la classification des inspecteurs en bâtiment et en installations techniques (234), à la directive concernant la classification des inspecteurs en environnement (237) et à la directive concernant la classification des inspecteurs de conformité législative et réglementaire (294).

4. La classe d'inspecteur en agroalimentaire et en santé animale comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, des attributions prévues aux paragraphes de l'alinéa suivant.

L'inspecteur en agroalimentaire et en santé animale :

- a) établit une planification des inspections et des visites de contrôle notamment en fonction de l'emplacement de l'exploitant, de tout document antérieur et, s'il y a lieu, des plaintes ou des dénonciations reçues;
- b) vérifie notamment si les bâtiments, les installations, les équipements, les outillages, les procédés, les produits utilisés ou vendus et le bien-être des animaux sont conformes aux exigences de la législation et des règlements en vigueur;
- c) visite les bâtiments, les installations industrielles ou commerciales, certaines résidences ou tout autre lieu pour y réaliser une inspection périodique selon toute méthode établie par l'employeur;
- d) détecte ou constate les irrégularités ou les non conformités en examinant l'étiquetage, le matériel, les instruments, les équipements et les animaux; en vérifiant et en observant tout autre fait, en prenant notamment des photographies; en effectuant des recherches, des analyses et des consultations; en effectuant divers calculs et évaluations, concernant notamment les points à maîtriser;
- e) effectue également des interventions touchant les plaintes, les toxi-infections, les enquêtes et le suivi des avis de non-conformités émis, ou tout autre mandat jugé prioritaire par l'employeur, exerçant à cette fin tous les pouvoirs nécessaires prévus par la législation et les règlements qu'il doit faire observer;



Recueil des politiques de gestion

---

---

- f) contrôle les produits pour s'assurer qu'ils sont propres à la consommation et prélève, s'il y a lieu, des échantillons aux fins d'analyse;
  - g) signale les contraventions constatées et fait les recommandations appropriées en vue de corriger les anomalies décelées durant les travaux d'inspection;
  - h) peut émettre des constats ou rapports d'infraction;
  - i) peut, selon les pouvoirs prévus par la législation et les règlements, saisir, retenir, confisquer, sceller, faire cesser les opérations ou prendre toute autre disposition sur-le-champ, si nécessaire, lorsque les normes établies ne sont pas rencontrées;
  - j) peut être appelé à témoigner devant le tribunal;
  - k) participe à la vérification et à l'approbation des plans et devis des bâtiments de même qu'à l'acceptation des matériaux, des appareils et des accessoires;
  - l) fait le classement des produits, à partir de critères tels que l'apparence, l'état, le calibre, l'origine, l'utilisation, la composition, la présentation;
  - m) dispense de la formation pour le personnel de l'industrie;
  - n) assure un service d'information à l'intention des personnes concernées par l'application de la législation et des règlements;
  - o) peut, dans l'accomplissement de ses attributions, être appelé à initier au travail les nouveaux inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale ou à diriger du personnel de soutien, à collaborer à leur apprentissage, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande de l'évaluateur, à donner son avis lors de l'évaluation du rendement.
5. La classe d'inspecteur principal en agroalimentaire et en santé animale comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions de l'inspecteur en agroalimentaire et en santé animale chef d'équipe. Celui ci :

Recueil des politiques de gestion

---

---

- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale ;
- b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution;
- c) fournit l'expertise aux membres de son équipe;
- d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe;
- e) collabore à l'entraînement des membres de son équipe;
- f) exécute, à l'occasion, des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus complexes.

**SECTION III - CONDITIONS D'ADMISSION**

- 6. Pour être admise à la classe d'inspecteur en agroalimentaire et en santé animale, une personne doit détenir un diplôme d'études collégiales dans le domaine de l'agroalimentaire, en techniques de diététique, en techniques de santé animale ou tout autre diplôme d'études collégiales techniques pertinent ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
- 7. Pour être admise à la classe d'inspecteur principal en agroalimentaire et en santé animale, une personne doit :
  - a) satisfaire à la condition d'admission prescrite à l'article 6; et
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'inspecteur en agroalimentaire et en santé animale, à ce titre ou à un titre équivalent.

Recueil des politiques de gestion

---

---

Malgré l'article 10 de la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, la personne doit posséder au moins trois années d'expérience pertinente pour être admise à cette classe d'emplois. Elle ne peut compenser par de la scolarité additionnelle que deux des cinq années d'expérience requises.

**SECTION IV – STAGE PROBATOIRE**

8. Lors du recrutement, le stage probatoire est de 12 mois pour les fonctionnaires de ce corps d'emplois.

(Cette directive entre en vigueur le 2016-06-15)

Recueil des politiques de gestion

Pour information, consultez la liste téléphonique pour le volume 3 à la pièce 3 0 0 1.

C.T. 216348 du 17 mai 2016

**LES INSPECTEURS DES INSTALLATIONS SOUS PRESSION (233)**

**SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les inspecteurs des installations sous pression forment un corps d'emplois dans la fonction publique exclusif à la Régie du bâtiment du Québec.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes, la classe d'inspecteur des installations sous pression et la classe d'inspecteur principal des installations sous pression.
3. Dans la classe d'inspecteur des installations sous pression, les inspecteurs sont répartis en 2 grades : le grade stagiaire et le grade I.

Le grade stagiaire comprend les inspecteurs des installations sous pression qui s'initient aux attributions de la classe d'inspecteur des installations sous pression dans un cadre de formation spécifique.

Le grade I comprend les inspecteurs des installations sous pression qui remplissent leurs fonctions de façon autonome.

## **SECTION II – ATTRIBUTIONS**

4. Les attributions principales et habituelles des inspecteurs des installations sous pression consistent à surveiller et à contrôler, conformément à la Loi sur les appareils sous pression (chapitre A-20.01), au Règlement sur les appareils sous pression (chapitre A-20.01, r.1), au Règlement sur les mécaniciens de machines fixes (chapitre M-6, r.1), ainsi qu'à tout autre loi ou règlement connexe, l'application du cadre légal et normatif dans les domaines de l'installation, la réparation, la modification et la fabrication des appareils sous pression en réalisant principalement des travaux d'inspection et d'enquête afin d'assurer, notamment, la conformité des installations sous pression et la sécurité du public.

Ce corps d'emplois ne comprend pas les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer les attributions prévues à la directive concernant la classification des inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale (230), à la directive concernant la classification des inspecteurs en bâtiment et en installations techniques (234), à la directive concernant la classification des inspecteurs en environnement (237) et à la directive concernant la classification des inspecteurs de conformité législative et réglementaire (294).

5. La classe d'inspecteur des installations sous pression comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 4, les attributions prévues aux paragraphes de l'alinéa suivant.

L'inspecteur des installations sous pression :

- a) établit une planification des inspections des installations sous pression, notamment en fonction des inspections périodiques, des plaintes, des dénonciations reçues, des points d'arrêt ou des commandes d'intervention;
- b) vérifie et accepte les plans et devis dans les différents domaines des installations sous pression et émet un numéro d'enregistrement, s'il y a lieu;

Recueil des politiques de gestion

---

---

- c) vérifie la conformité aux codes et normes et, s'il y a lieu, accepte les matériaux, les appareils, les accessoires prévus et les procédés spéciaux;
- d) vérifie, notamment, lors d'inspections ou de visites de contrôle chez les fabricants, les réparateurs, les utilisateurs, ou tout autre intervenant visé par la réglementation, si les installations sous pression, les équipements, les outillages, les procédés, les méthodes, les produits utilisés ou la qualification du personnel sont conformes aux exigences de la législation, des règlements et des codes en vigueur et, s'il y a lieu, les approuve;
- e) détecte ou constate les irrégularités ou les non-conformités des installations sous pression en examinant le matériel, les instruments et les équipements, en vérifiant et en observant tout autre fait, en prenant notamment des photographies, en effectuant des recherches et des consultations et en effectuant divers mesures et calculs;
- f) effectue également des interventions touchant les plaintes, les enquêtes, les suivis des intervenants et les suivis des avis de non-conformités émis, ou tout autre mandat jugé prioritaire par l'employeur, en exerçant à cette fin tous les pouvoirs nécessaires prévus par la législation et les règlements qu'il doit faire observer;
- g) signale les non-conformités ou défauts décelés durant les travaux d'inspection;
- h) peut émettre des avis d'infraction;
- i) peut approuver un programme de contrôle de la qualité, notamment chez les installateurs, réparateurs ou fabricants, en vérifie l'implantation et en fait la surveillance;
- j) peut, selon les pouvoirs prévus par la législation et les règlements, prendre toute disposition sur-le-champ, si nécessaire, lorsque les codes ou normes établis ne sont pas rencontrés;

Recueil des politiques de gestion

---

---

- k) peut être appelé à témoigner devant le tribunal;
  - l) assure un service d'information ou de formation, s'il y a lieu, à l'intention des personnes concernées par l'application de la législation et des règlements;
  - m) peut, dans l'accomplissement de ses attributions, être appelé à initier au travail les nouveaux inspecteurs des installations sous pression, à diriger du personnel de soutien, à collaborer à leur apprentissage, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande de l'évaluateur, à donner son avis lors de l'évaluation du rendement.
6. La classe d'inspecteur principal des installations sous pression comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 4, les attributions de l'inspecteur des installations sous pression chef d'équipe. Celui-ci :
- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'inspecteurs des installations sous pression;
  - b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution;
  - c) fournit l'expertise aux membres de son équipe;
  - d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe;
  - e) collabore à l'entraînement des membres de son équipe;
  - f) exécute des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus complexes.

## Recueil des politiques de gestion

---

Cette classe comprend également les employés qui, de façon principale et habituelle, occupent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe précédente. L'inspecteur principal spécialiste a la responsabilité d'exécuter les travaux plus complexes et dont la réalisation fait appel à un haut degré d'expertise et une grande latitude d'action dans l'un des trois domaines suivants: la vérification et le contrôle, la formation du personnel et le secteur nucléaire.

Dans le domaine de la vérification et du contrôle, l'inspecteur principal spécialiste est chargé notamment de réaliser des audits de contrôle de la qualité quant à l'application des processus et procédures d'inspection réalisés par les inspecteurs en installations sous pression. En cette matière, l'inspecteur principal spécialiste joue un rôle de soutien auprès des inspecteurs, ainsi qu'un rôle de conseil auprès des gestionnaires, notamment dans l'élaboration et l'implantation de nouveaux outils, de systèmes et de méthodes en soutien aux processus d'inspection ainsi que pour l'évaluation du rendement des employés. Il est appelé à guider les inspecteurs quant aux spécificités techniques des inspections les plus complexes.

Dans le domaine de la formation du personnel, l'inspecteur principal spécialiste est chargé notamment de réaliser des audits de contrôle de la qualité concernant les compétences techniques des inspecteurs en installations sous pression, ainsi que d'élaborer et d'appliquer les divers programmes de formation. En cette matière, l'inspecteur spécialiste joue un rôle de conseil en agissant, notamment, comme animateur, formateur ou coach dans le cadre des programmes de soutien au développement des compétences techniques et fonctionnelles des inspecteurs. Il participe aux travaux nécessaires à la diffusion et à la compréhension uniforme des nouveaux codes, de politiques ou de directives.

Dans le domaine du secteur nucléaire, l'inspecteur principal spécialiste réalise les attributions de la classe précédente en y appliquant les codes, politiques ou directives concernant la réparation, la modification et la fabrication nucléaire.



Recueil des politiques de gestion

---

---

**SECTION III - CONDITIONS D'ADMISSION**

7. Pour être admise au grade stagiaire de la classe d'inspecteur des installations sous pression, une personne doit :
  - a) détenir un diplôme d'études collégiales techniques pertinent ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente; et
  - b) détenir une carte d'apprenti en inspection d'installations sous pression émise par l'autorité compétente.
  
8. Pour être admise au grade I de la classe d'inspecteur des installations sous pression, une personne doit :
  - a) satisfaire à la condition d'admission prescrite au paragraphe a) de l'article 7; et
  - b) détenir un certificat de qualification en inspection d'installations sous pression émis par l'autorité compétente.
  
9. Pour être admise à la classe d'inspecteur principal des installations sous pression, une personne doit :
  - a) satisfaire aux conditions d'admission prescrites à l'article 8; et
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions du grade I de la classe d'inspecteur des installations sous pression, à ce titre ou à un titre équivalent.
  
10. L'article 10 de la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion ne s'applique pas pour l'admission à ces classes d'emplois.

**SECTION IV – STAGE PROBATOIRE**

11. Lors du recrutement, le stage probatoire est de 12 mois pour les fonctionnaires de ce corps d'emplois.  
(Cette directive entre en vigueur le 2016-06-15)

Recueil des politiques de gestion

Pour information, consultez la liste téléphonique pour le volume 3 à la pièce 3 0 0 1.

C.T. 216350 du 17 mai 2016

**LES INSPECTEURS EN BÂTIMENT ET EN INSTALLATIONS TECHNIQUES (234)**

**SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les inspecteurs en bâtiment et en installations techniques forment un corps d'emplois dans la fonction publique exclusif à la Régie du bâtiment du Québec.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes, la classe d'inspecteur en bâtiment et en installations techniques et la classe d'inspecteur principal en bâtiment et en installations techniques.

**SECTION II – ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions principales et habituelles des inspecteurs en bâtiment et en installations techniques consistent à surveiller et à contrôler, à l'aide de connaissances techniques, l'application du cadre légal et normatif en réalisant principalement des travaux d'inspection et d'enquête afin d'évaluer les intervenants et d'assurer, notamment, la sécurité, la santé et l'intégrité physique des personnes.

## Recueil des politiques de gestion

---

Ce corps d'emplois ne comprend pas les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer les attributions prévues à la directive concernant la classification des inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale (230), à la directive concernant la classification des inspecteurs des installations sous pression (233), à la directive concernant la classification des inspecteurs en environnement (237) et à la directive concernant la classification des inspecteurs de conformité législative et réglementaire (294).

4. La classe d'inspecteur en bâtiment et en installations techniques comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions prévues aux paragraphes de l'alinéa suivant.

L'inspecteur en bâtiment et en installations techniques :

- a) établit un plan d'inspection en prévision des inspections et des visites de contrôle des bâtiments, des chantiers ou des installations techniques, selon les intervenants ou les propriétaires et, s'il y a lieu, en fonction des plaintes ou des dénonciations reçues;
- b) effectue l'évaluation de l'intervenant selon toute méthode établie par l'employeur;
- c) vérifie notamment, lors d'une visite, si les bâtiments, les édifices, les installations techniques, les équipements, les outillages, les procédés ou les produits utilisés sont conformes aux exigences de la législation, des règlements et des codes en vigueur et réalise une inspection selon toute méthode établie par l'employeur;
- d) détecte ou constate les irrégularités ou les non-conformités en examinant le matériel, les instruments et les équipements, en vérifiant et en observant tout autre fait, en prenant notamment des photographies, en effectuant des recherches et des consultations et en effectuant divers mesures et calculs;
- e) effectue également des interventions touchant les plaintes, les enquêtes, les suivis des intervenants et les suivis des avis de non-conformités émis, ou tout autre mandat jugé prioritaire par l'employeur, en exerçant à cette fin tous les pouvoirs nécessaires prévus par la législation et les règlements qu'il doit faire observer;

Recueil des politiques de gestion

---

- f) signale les non-conformités ou défauts décelés durant les travaux d'inspection;
  - g) peut émettre des avis d'infraction;
  - h) peut, selon les pouvoirs prévus par la législation et les règlements, prendre toute disposition sur-le-champ, si nécessaire, lorsque les normes établies ne sont pas rencontrées;
  - i) peut être appelé à témoigner devant le tribunal;
  - j) peut être appelé à donner de l'information à divers intervenants concernés par l'application de la législation et des règlements;
  - k) peut, dans l'accomplissement de ses attributions, être appelé à initier au travail les nouveaux inspecteurs en bâtiment et en installations techniques, à diriger du personnel de soutien, à collaborer à leur apprentissage, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande de l'évaluateur, à donner son avis lors de l'évaluation du rendement.
5. La classe d'inspecteur principal en bâtiment et en installations techniques comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions de l'inspecteur en bâtiment et en installations techniques chef d'équipe. Celui-ci :
- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'inspecteurs en bâtiment et en installations techniques;
  - b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution;
  - c) fournit l'expertise aux membres de son équipe;

## Recueil des politiques de gestion

---

- d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe;
- e) collabore à l'entraînement des membres de son équipe;
- f) exécute des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus complexes.

Cette classe comprend également les employés qui, de façon principale et habituelle, occupent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe précédente. L'inspecteur principal spécialiste a la responsabilité d'exécuter les travaux plus complexes et dont la réalisation fait appel à un haut degré d'expertise et une grande latitude d'action dans l'un des deux domaines suivants: la vérification et le contrôle ainsi que la formation du personnel.

Dans le domaine de la vérification et du contrôle, l'inspecteur principal spécialiste est chargé notamment de réaliser des audits de contrôle de la qualité quant à l'application des processus et procédures d'inspection réalisés par les inspecteurs en bâtiment et en installations techniques. En cette matière, l'inspecteur principal spécialiste joue un rôle de soutien auprès des inspecteurs, ainsi qu'un rôle de conseil auprès des gestionnaires, notamment dans l'élaboration et l'implantation de nouveaux outils, de systèmes et de méthodes en soutien aux processus d'inspection ainsi que pour l'évaluation du rendement des employés. Il est appelé à guider les inspecteurs quant aux spécificités techniques des inspections les plus complexes.

Dans le domaine de la formation du personnel, l'inspecteur principal spécialiste est chargé notamment de réaliser des audits de contrôle de la qualité concernant les compétences techniques des inspecteurs en bâtiment et en installations techniques, ainsi que d'élaborer et d'appliquer les divers programmes de formation. En cette matière, l'inspecteur spécialiste joue un rôle de conseil en agissant, notamment, comme animateur, formateur ou coach dans le cadre des programmes de soutien au développement des compétences techniques et fonctionnelles des inspecteurs. Il participe aux travaux nécessaires à la diffusion et à la compréhension uniforme des nouveaux codes, politiques ou directives.

Recueil des politiques de gestion

---

---

**SECTION III - CONDITIONS D'ADMISSION**

6. Pour être admise à la classe d'inspecteur en bâtiment et en installations techniques, une personne doit détenir un diplôme d'études collégiales en mécanique du bâtiment, dans un domaine du génie ou dans tout autre domaine pertinent ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
  
7. Pour être admise à la classe d'inspecteur principal en bâtiment et en installations techniques, une personne doit :
  - a) satisfaire à la condition d'admission prescrite à l'article 6; et
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'inspecteur en bâtiment et en installations techniques, à ce titre ou à un titre équivalent.

Malgré l'article 10 de la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, la personne doit posséder au moins trois années d'expérience pertinente pour être admise à cette classe d'emplois. Elle ne peut compenser par de la scolarité additionnelle que deux des cinq années d'expérience requises.

**SECTION IV – STAGE PROBATOIRE**

8. Lors du recrutement, le stage probatoire est de 12 mois pour les fonctionnaires de ce corps d'emplois.

(Cette directive entre en vigueur le 2016-06-15)

Recueil des politiques de gestion

Pour information, consultez la liste téléphonique pour le volume 3 à la pièce 3 0 0 1.

C.T. 216352 du 17 mai 2016

**LES INSPECTEURS EN ENVIRONNEMENT (237)**

**SECTION I - CORPS ET CLASSES D'EMPLOIS**

1. Les inspecteurs en environnement forment un corps d'emplois dans la fonction publique.
2. Ce corps d'emplois comprend deux classes, la classe d'inspecteur en environnement et la classe d'inspecteur principal en environnement.

**SECTION II – ATTRIBUTIONS**

3. Les attributions principales et habituelles des inspecteurs en environnement consistent à contrôler, à l'aide de connaissances techniques, l'application du cadre légal et normatif en réalisant principalement des travaux d'inspection et d'enquête afin d'assurer notamment la pérennité des ressources naturelles, la protection de l'environnement, ainsi que la santé des personnes.

## Recueil des politiques de gestion

---

Ce corps d'emplois ne comprend pas les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer les attributions prévues à la directive concernant la classification des inspecteurs en agroalimentaire et en santé animale (230), à la directive concernant la classification des inspecteurs des installations sous pression (233), à la directive concernant la classification des inspecteurs en bâtiment et en installations techniques (234), à la directive concernant la classification des techniciens en eau et assainissement (266), à la directive concernant la classification des techniciens en ressources minérales (275) et à la directive concernant la classification des inspecteurs de conformité législative et réglementaire (294).

4. La classe d'inspecteur en environnement comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, des attributions prévues aux paragraphes de l'alinéa suivant.

L'inspecteur en environnement :

- a) établit une planification des inspections et des visites de contrôle notamment en fonction de l'emplacement des lieux, de l'urgence de la situation, de tout document antérieur et, s'il y a lieu, en fonction des plaintes ou des dénonciations reçues;
- b) vérifie notamment si les installations techniques, les installations agricoles, les lieux, les équipements, les procédés, les produits utilisés ou les rejets sont conformes aux exigences de la législation, des règlements en vigueur ou des autorisations délivrées;
- c) visite les installations industrielles, commerciales, municipales, agricoles ou tout autre lieu pour y réaliser une inspection selon toute méthode établie par l'employeur;
- d) détecte ou constate les irrégularités ou les non conformités en examinant les équipements, les procédés ou les lieux, en vérifiant et en observant tout autre fait, en prenant notamment des photographies, en effectuant des recherches et des consultations et en effectuant divers calculs et mesures;



Recueil des politiques de gestion

---

- e) effectue également des interventions touchant les plaintes, les enquêtes, les suivis des actes statutaires délivrés et les suivis des avis de non conformités émis, ou tout autre mandat jugé prioritaire par l'employeur, exerçant à cette fin tous les pouvoirs nécessaires prévus par la législation et les règlements qu'il doit faire observer;
  - f) prélève, s'il y a lieu, des échantillons aux fins d'analyse;
  - g) signale les non-conformités constatées, fait les recommandations appropriées et rédige tout document requis;
  - h) peut émettre des constats de non conformités ou des rapports d'infraction;
  - i) peut, selon les pouvoirs prévus par la législation et les règlements, prendre toute disposition sur-le-champ, si nécessaire, lorsque les normes établies ne sont pas rencontrées;
  - j) peut être appelé à témoigner devant le tribunal;
  - k) assure un service d'information et de formation à l'intention des personnes concernées par l'application de la législation et des règlements;
  - l) au besoin, participe aux activités d'Urgence-environnement;
  - m) peut, dans l'accomplissement de ses attributions, être appelé à initier au travail les nouveaux inspecteurs en environnement, à diriger du personnel de soutien, à collaborer à leur apprentissage, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande de l'évaluateur, à donner son avis lors de l'évaluation du rendement.
5. La classe d'inspecteur principal en environnement comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions de l'inspecteur en environnement chef d'équipe. Celui-ci :

Recueil des politiques de gestion

---

---

- a) coordonne les activités d'une équipe composée principalement d'inspecteurs en environnement;
- b) répartit le travail entre les membres de son équipe et en vérifie l'exécution;
- c) fournit l'expertise aux membres de son équipe;
- d) donne, à la demande de l'évaluateur, son avis lors de l'évaluation du rendement des membres de son équipe;
- e) collabore à l'entraînement des membres de son équipe;
- f) exécute, à l'occasion, des attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus complexes.

**SECTION III - CONDITIONS D'ADMISSION**

- 6. Pour être admise à la classe d'inspecteur en environnement, une personne doit détenir un diplôme d'études collégiales en techniques du milieu naturel ou tout autre diplôme d'études collégiales techniques pertinent ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
- 7. Pour être admise à la classe d'inspecteur principal en environnement, une personne doit :
  - a) satisfaire à la condition d'admission prescrite à l'article 6; et
  - b) avoir au moins cinq années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe d'inspecteur en environnement, à ce titre ou à un titre équivalent.

Recueil des politiques de gestion

---

---

Malgré l'article 10 de la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, la personne doit posséder au moins trois années d'expérience pertinente pour être admise à cette classe d'emplois. Elle ne peut compenser par de la scolarité additionnelle que deux des cinq années d'expérience requise.

**SECTION IV – STAGE PROBATOIRE**

8. Lors du recrutement, le stage probatoire est de 12 mois pour les fonctionnaires de ce corps d'emplois.

(Cette directive entre en vigueur le 2016-06-15)

## ANNEXE 2 — QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE



Étude sur l'inspection dans la fonction publique du Québec : questionnaire de recherche

### 1. EXPRIMEZ VOTRE RÉALITÉ !

**Vous avez reçu par la poste une invitation à remplir ce questionnaire en ligne.**

**Nous vous rappelons que votre participation demeurera strictement confidentielle. Il est important de répondre à toutes les questions et de cocher les réponses qui correspondent à votre situation.**

**Vous aurez l'opportunité de vous exprimer plus librement dans une question ouverte à la fin du questionnaire.**

**Merci beaucoup de votre participation.**

#### \* 1. Code personnalisé

Veuillez svp entrer votre code personnalisé

**2. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS****\* 2. Sexe** Femme Homme**\* 3. Âge** 18-25 ans 46-55 ans 26-35 ans 56 ans et plus 36-45 ans**\* 4. Êtes-vous né(e) au Canada?** Oui Non, j'habite au Canada depuis plus de cinq ans Non, j'habite au Canada depuis cinq ans et moins**\* 5. Faites-vous partie d'une minorité visible?** Oui Pas de réponse Non**6. Quel niveau de scolarité le plus élevé avez-vous terminé?** Diplôme d'études secondaires ou équivalent Baccalauréat Diplôme d'études collégiales/CÉGEP ou équivalent Diplôme d'études supérieures (maîtrise, doctorat) Autre (veuillez préciser)

### 3. SITUATION D'EMPLOI/HISTORIQUE D'EMPLOI

**\* 7. Quel est votre statut d'emploi?**

- Permanent ou en voie de le devenir
  Ne sait pas  
 Occasionnel

**\* 8. Dans quel ministère ou organisme travaillez-vous?**

- Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
  Ministère du Tourisme  
 Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
  Office de la protection du consommateur (OPC)  
 Commission des transports du Québec (CTQ)
  Office québécois de la langue française (OQLF)  
 Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)
  Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)  
 Ministère de la Culture et des Communications (MCC)
  Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)  
 Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC)
  Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (RMAAQ)  
 Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN)
  Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)  
 Ministère de la Famille
  Sûreté du Québec (SQ)  
 Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

**\* 9. Quel est votre corps d'emploi?**

- Inspectrice ou inspecteur de conformité législative et réglementaire
  Inspectrice ou inspecteur en bâtiment et en installations techniques  
 Inspectrice ou inspecteur en agroalimentaire et en santé animale
  Inspectrice ou inspecteur des installations sous pression  
 Inspectrice ou inspecteur en environnement

\* 10. **Quand avez-vous commencé à faire ce travail? Ne tenez pas compte des possibles changements de classification ou d'appellation de votre emploi si l'essentiel de vos tâches est demeuré le même.**

- Il y a moins d'un an
- Entre 1 et 2 ans
- Entre 2 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

\* 11. **Avant de travailler à l'inspection dans ce ministère ou cet organisme, quel emploi avez-vous occupé? Ne tenez pas compte des changements d'appellation de votre ministère ou organisme.**

- Un autre poste, dans le même ministère ou organisme
- Un autre poste, dans un autre ministère ou organisme de la fonction publique du Québec
- Un autre poste, à l'extérieur de la fonction publique du Québec
- Il s'agit de mon premier emploi

\* 12. **Avant de travailler à l'inspection dans ce ministère ou cet organisme, aviez-vous déjà travaillé dans le domaine de l'inspection?**

- Oui, dans un autre ministère ou organisme du secteur public québécois
- Oui, dans le secteur privé
- Oui, dans le secteur public fédéral ou municipal
- Non

\* 13. **Exercez-vous une fonction de supervision/chef d'équipe?**

- Oui
- Non

#### 4. CONDITIONS DE TRAVAIL

\* 14. **SANTÉ ET SÉCURITÉ** - Veuillez indiquer dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet/ne sait pas
a) L'équipement fourni par mon employeur me permet d'exercer ce travail en toute sécurité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) L'employeur ne m'offre pas suffisamment de formation pour exercer mes fonctions en toute sécurité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Je travaille dans un environnement sain et sécuritaire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Je ne me sens pas toujours soutenu(e) par mon employeur si je signale un accident ou un incident ou ma sécurité ou ma santé ont été mises à risque.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. **Au cours de la dernière année, avez-vous fait appel au programme d'aide aux employés (PAE)?**

- Oui  
 Non

16. **Au cours de la dernière année, avez-vous pris de façon régulière des médicaments pour contrer des symptômes d'anxiété ou de dépression?**

- Oui  
 Non

17. **Dans votre emploi actuel, avez-vous déjà été en arrêt de travail pour cause de détresse psychologique, dépression, épuisement professionnel, anxiété, ou tout autre problème de santé psychologique?**

- Oui  
 Non



18. Avez-vous déjà été en arrêt de travail pour un problème de santé lié à votre emploi, autre qu'un problème de santé psychologique?

Oui

Non

\* 19. **DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE** - Les 6 questions qui suivent représentent une méthode standard pour évaluer le niveau de détresse psychologique (soit l'échelle Kessler ou K6). Ces questions traitent de la façon dont vous vous êtes senti au cours des 30 derniers jours.

	Toujours	Généralement	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet/ne sait pas
a) Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti(e) nerveux(se)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti(e) désespéré(e)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti(e) agité(e)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) À quelle fréquence vous êtes-vous senti(e) si déprimé(e) que plus rien ne pouvait vous mettre de bonne humeur?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence avez-vous senti que tout était un effort?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti(e) inutile?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 20. **SATISFACTION AU TRAVAIL** - Veuillez indiquer dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet/ne sait pas
a) Je ne me sens pas reconnu(e) dans mon milieu de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Je me sens respecté(e) par mon ou ma gestionnaire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Les restrictions budgétaires des dernières années dans mon ministère ou dans mon organisme ont affecté négativement ma satisfaction au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) J'arrive à concilier de façon satisfaisante mes responsabilités familiales/personnelles et professionnelles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Mon travail n'est pas motivant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Je recherche un autre emploi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Mon emploi est valorisant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**\* 21. HORAIRE DE TRAVAIL - Veuillez indiquer dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation.**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet/ne sait pas
a) Je bénéficie de l'horaire variable, c'est-à-dire que je peux moduler les heures de début et de fin de mes périodes de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Mon/ma gestionnaire fait preuve de souplesse dans la gestion des horaires.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Je ne peux pas planifier mes jours de congés selon mes besoins.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Je fais souvent des heures supplémentaires.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Je ne peux pas prendre mes vacances au moment de mon choix.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) La gestion des horaires se fait de façon équitable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) La répartition des heures supplémentaires ne se fait pas de façon équitable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5. CONDITIONS DE L'INSPECTION

\* 22. **RÉALISATION DE L'INSPECTION** - Veuillez indiquer dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation. Les références au cadre légal et normatif renvoient aux lois, règlements, normes et règles dont votre ministère ou votre organisme a la responsabilité.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet/ne sait pas
a) Je dispose de suffisamment de temps pour le traitement de mes dossiers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Le volume de dossiers à traiter pour chaque inspecteur ou inspectrice a augmenté ces dernières années dans mon ministère ou mon organisme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Mon ministère ou organisme dispose de suffisamment d'inspecteurs et inspectrices pour assurer une application rigoureuse du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Les changements administratifs les plus importants, ces dernières années dans mon ministère ou mon organisme, ont eu un impact positif sur la nature de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Depuis que j'occupe cet emploi, il y a de moins en moins d'éléments à vérifier dans les dossiers pour lesquels je dois contrôler l'application du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Je dispose de suffisamment de latitude et d'autonomie dans mon travail pour assurer l'application du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Il existe parfois des contradictions entre les consignes que je reçois et l'application du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Depuis que j'occupe cet emploi, la charge de travail des inspecteurs ou des inspectrices de mon ministère ou de mon organisme a diminué.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Dans mon ministère ou mon organisme, les consignes pour générer des statistiques positives en matière d'inspection nuisent parfois à l'efficacité du contrôle du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Les données sur l'inspection rendues publiques par mon ministère ou mon organisme sont exactes et donnent un portrait fidèle de la réalité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Je ressens parfois de la pression de la part de mon employeur concernant la recevabilité ou la conformité de certains types de dossiers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet/ne sait pas
l) Depuis que j'occupe cet emploi, les changements informatiques dans mon ministère ou mon organisme ont eu un impact positif sur la façon dont je peux faire mon travail d'inspection.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m) Le cadre légal et normatif dont mon ministère ou mon organisme a la responsabilité est permissif ou complaisant à l'égard des entreprises.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n) L'implantation de la gestion du risque dans mon ministère ou mon organisme, avec les consignes pour concentrer l'inspection là où le risque est plus élevé, est allé de pair avec une augmentation des moyens et des ressources en inspection.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o) Je reçois parfois des consignes qui vont à l'encontre de mon éthique de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p) Mes compétences et mon expérience sont pleinement mises à contribution dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q) Je ressens parfois de la pression de la part de mon employeur pour ne pas émettre une sanction ou pour ne pas recommander une poursuite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r) Mes consignes de travail me permettent d'avoir la latitude pour jouer un rôle d'accompagnement ou un rôle-conseil, lorsque nécessaire, en vue d'assurer l'application du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s) Pour certains dossiers ou certains secteurs, des considérations politiques interfèrent avec l'application du cadre légal et normatif par mon ministère ou mon organisme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 23. **ÉVOLUTION DE L'INSPECTION - Les 4 questions suivantes portent sur la façon dont l'inspection a évolué dans votre ministère ou votre organisme. Les références au « cadre légal et normatif » renvoient aux lois, règlements, normes et règles dont votre ministère ou votre organisme à la responsabilité.**

	De plus en plus	Autant qu'avant	De moins en moins	Sans objet/ne sait pas
a) Mon ministère ou mon organisme a les moyens d'assurer l'application du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Le cadre légal et réglementaire est rigoureux à l'égard des entreprises.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Une part importante de mon temps de travail consiste à contrôler le cadre légal et réglementaire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Dans ce travail, mes compétences et mon expérience sont mises à contribution pour veiller à l'application du cadre légal et normatif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. LANGUE DE TRAVAIL

\* 24. LANGUE DE TRAVAIL - Au sujet de la langue de travail, veuillez cocher l'option qui correspond à votre réalité.

	seulement le français	occasionnellement une autre langue que le français (moins d'une fois par semaine)	régulièrement une autre langue que le français (au moins une fois par semaine)	principalement une autre langue que le français
a) Dans le cadre de cet emploi, dans mes interactions avec les entreprises établies au Québec, j'utilise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Dans le cadre de cet emploi, dans mes interactions avec les citoyens et citoyennes, j'utilise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. VIE SYNDICALE

25. Veuillez indiquer dans quelle mesure ces affirmations correspondent à votre situation.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Sans objet/ne sait pas
a) Je connais mon (ma) délégué(e) syndical(e).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Je suis à l'aise de m'adresser à mon/ma représentant(e) syndical(e) en cas de problème.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Mon/ma représentant(e) syndical(e) est disponible lorsque j'en ai besoin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) J'estime que le syndicat est à l'écoute de mes préoccupations.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 26. Avez-vous déjà été impliqué(e) dans la structure syndicale, au SFPQ ou dans un autre syndicat (délégué(e), membre d'un comité, élu/e sur l'exécutif local, ou autre)?

- Oui, je le suis actuellement
  Non, jamais
- Oui, mais plus maintenant

\* 27. Au cours de la dernière année, à combien de reprises avez-vous participé à une rencontre syndicale (assemblée, réunion)?

- Une fois
  Aucune
- Plus d'une fois

**8. COMMENTAIRES**

**28. Y a-t-il un aspect relatif à votre travail qui n'a pas été abordé dans ce questionnaire et dont vous aimeriez témoigner?**

**9. PARTICIPER À UN ENTRETIEN**

\* 29. Dans le cadre de cette recherche sur l'inspection dans la fonction publique du Québec, des entretiens de groupe (focus groups) et des entretiens individuels avec le chercheur seront organisés ce printemps 2018. Acceptez-vous d'être contacté(e) pour participer à l'une de ces rencontres?

 Non Oui



**10. PARTICIPER À UN ENTRETIEN****30. Veuillez laisser votre nom et vos coordonnées**

Nom

Adresse courriel  
personnelle

Numéro de téléphone

## ANNEXE 3 — GUIDE D'ENTRETIEN

### PLAN DE L'ENTRETIEN

**Présentation du chercheur et de la démarche** : évolution de l'inspection et intérêt public

**Présentation** individuelle et **description sommaire de votre travail**

**Évolution du travail (inspection) dans votre organisme** = principaux changements en ordre chronologique

Actuellement, est-ce qu'on vous offre **les moyens de faire un travail (inspection) de qualité** ?

- 1) **Contrôle** du cadre normatif
- 2) **Rôle-conseil** pour l'amélioration des **pratiques**
- 3) **Rôle-conseil** pour l'amélioration des **normes**

Qu'est-ce **qui pourrait être amélioré autour de l'inspection** dans votre organisme ?

**Autres aspects** qui n'ont pas été abordés, que vous trouvez importants ?

# ANNEXE 4 – RAPPORT D'ÉVÉNEMENT AU MAPAQ

EXPLOITANT - ENTITÉ No BAK : 2273785 - 1		DATE DE L'ÉVÉNEMENT (AAA A-MM-JJ) 2017-03-20	HEURE MINUTE 14:00
LIEU :	<input checked="" type="checkbox"/> ÉTABLISSEMENT <input type="checkbox"/> ACCUEIL <input type="checkbox"/> SALLE D'ENTREVUE <input type="checkbox"/> AIRE DE TRAVAIL <input type="checkbox"/> TÉLÉPHONE <input type="checkbox"/> DOMICILE <input type="checkbox"/> AUTRE		
NATURE DES FAITS :	<input checked="" type="checkbox"/> ENTRAVE <input checked="" type="checkbox"/> MENACES <input type="checkbox"/> AGRESSION <input type="checkbox"/> TENTATIVE D'AGRESSION <input type="checkbox"/> ALTERCATION <input type="checkbox"/> VANDALISME <input checked="" type="checkbox"/> INTIMIDATION <input type="checkbox"/> VIOLENCE PHYSIQUE <input checked="" type="checkbox"/> VIOLENCE VERBALE <input checked="" type="checkbox"/> AUTRE : PRÉCISER		
CIRCONSTANCES : DÉCRIRE LES ÉLÉMENTS FACTUELS DE L'ÉVÉNEMENT (DATE, HEURE, NOM DES TÉMOINS ET NOM DU POLICIER APPELÉ LE CAS ÉCHÉANT) <b>Le 20 mars 2017 à 14h00, nous nous sommes présentés chez [REDACTÉ] suite à une demande de vérification des identifiants des bovins de la part d'Agri-traçabilité Québec.</b>  Dès le début de la visite, [REDACTÉ] nous déclare avoir eu un conflit avec une représentante d'ATQ récemment au téléphone. Il nous dit que s'il y a des personnes qui ont des problèmes dans la tête, il existe des hôpitaux psychiatriques et qu'ils aillent se faire soigner. Nous avons demandé à [REDACTÉ] de nous accompagner à la ferme pour qu'on puisse faire nos vérifications. [REDACTÉ] nous dit que personne ne mettra les pieds dans son étable car il a peur de faire contaminer son troupeau par des maladies. Nous lui mentionnons alors que nous avons l'équipement approprié (couvres bottes et sarraus propres) pour la biosécurité à la ferme. À l'extérieur de sa résidence, en marchant vers les bâtiments, [REDACTÉ] nous demande le nom de la personne d'ATQ qui nous a donné des informations car il va la poursuivre et qu'il y a (2) avocats dans le dossier. Nous avons refusé de lui donner l'information. Il s'est alors emporté, il a monté le ton et il a dit : « comme ça c'est vous autres que je vais amener en cour. » Il s'est alors fortement emporté et il nous a injuriés en s'approchant à quelques centimètres de notre visage à tour de rôle. Nous lui avons dit que dans ces conditions nous allions quitter les lieux. Il s'est alors mis à crier « t'es icitte pis tu vas faire ta crisse de job, envoye suit moé » et il a dit à [REDACTÉ] : pis toé mon tabarnak » en se dirigeant vers notre véhicule. Il a ensuite donné un coup de poing de toutes ses forces sur la fenêtre du hayon arrière de la voiture. Nous lui avons dit que nous quittions les lieux et qu'on refusait de travailler dans de telles conditions. Il criait « non tu t'en vas pas » et il est allé s'installer sur le siège du conducteur de notre voiture. [REDACTÉ] lui a demandé de débarquer immédiatement du véhicule ; ce qu'il a fait en claquant fortement la portière. À ce moment [REDACTÉ] était vêtu d'un vêtement de travail souillé par du fumier. Nous lui avons demandé de se calmer une fois de plus et de rester poli avec nous. [REDACTÉ] s'est finalement calmé et nous avons pu effectuer la visite. Nous avons visité (2) enclos extérieurs qui nous ont permis de voir que l'ensemble des bovins étaient identifiés. Par contre [REDACTÉ] nous a toujours refusé l'accès à son étable et nous a offert de sortir les animaux qui se trouvaient à l'intérieur des bâtiments afin de pouvoir vérifier l'identification des bovins. Par la suite, [REDACTÉ] nous a montré ses papiers sur son inventaire de troupeau ainsi que ses papiers de transmission à ATQ. Nous lui avons remis son rapport d'inspection et avons quitté les lieux. [REDACTÉ] ne s'est jamais excusé de son comportement inapproprié. Après discussion avec un collègue de travail au BEA, ce dernier nous affirme avoir été sur les lieux à (2) reprises et que [REDACTÉ] lui a toujours refusé l'accès aux bâtiments agricoles.			
Récidive (O/N) :	<input checked="" type="checkbox"/> INTERVENTION COERCITIVE <input type="checkbox"/> PLAINTÉ <input type="checkbox"/> VISITE À DEUX <input type="checkbox"/> SERVICE À LA CLIENTÈLE DÉFICIENT <input type="checkbox"/> CHANGEMENT CAUSE PROBABLE OU TYPE DE VISITE : <input type="checkbox"/> D'INTERVENANT <input type="checkbox"/> AUTRE : PRÉCISER		
2	AUTEUR DE L'ACTE DE VIOLENCE		
3	INSPECTEURS		

DOSSIER EXPLOITANT

NOM :		FONCTION : INSPECTEUR
NOM :		FONCTION : INSPECTRICE

<b>4 INTERVENTIONS</b>
<input checked="" type="checkbox"/> AVERTISSEMENT ADMINISTRATIF <input type="checkbox"/> MISE EN DEMEURE <input type="checkbox"/> POURSUITE POUR ENTRAVE <input type="checkbox"/> DÉPÔT D'UNE PLAINTE <input type="checkbox"/> RENCONTRE <input type="checkbox"/> AUTRE : DÉCRIRE LES MESURES PRISES ET ANNEXER LES DOCUMENTS

Direction générale de la santé animale et de l'inspection des aliments

DOSSIER EXPLOITANT