



Montréal, le 27 février 2026



Objet : Demande d'accès du 12 février 2026
N/D : 2688192SST

En réponse à votre demande du 12 février dernier, vous trouverez ci-joint une copie du rapport d'intervention PIRPRAP1543485, lequel porte sur l'intervention faite à l'urgence de l'hôpital de Rimouski, le 29 janvier 2026.

Conformément aux articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, et 174 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RLRQ, c. S-2.1, le rapport d'intervention a été élagué et dépersonnalisé afin de protéger le caractère confidentiel ou personnel de certains renseignements qu'il contient.

Nous devons vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Nous joignons une note explicative concernant l'exercice de ce recours et les articles pertinents.

Espérant le tout à votre satisfaction, veuillez agréer nos salutations distinguées.

La substitut de la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels,

Stephanie Zeitouni

Stéphanie Zeitouni, avocate
stephanie.zeitouni@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : [redacted]
Télécopieur : 514 906-3110

SZ/jr

p.j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

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

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8.

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

L.R.Q., chapitre S-2.1

LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

CHAPITRE IX

LA COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

SECTION II

LES FONCTIONS DE LA COMMISSION

174. La Commission assure le caractère confidentiel des renseignements et informations qu'elle obtient; seules des analyses dépersonnalisées peuvent être divulguées.

Malgré le premier alinéa, la Commission peut communiquer à la Régie du bâtiment du Québec tout renseignement nécessaire à l'application de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1). De même, elle peut communiquer à la Commission de la construction du Québec tout renseignement nécessaire à l'application de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20). Elle peut également communiquer au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale tout renseignement relatif à une indemnité ou à un paiement d'assistance médicale qu'elle verse ou qu'elle est susceptible de verser à une personne et qui est nécessaire à l'application de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (chapitre A-13.1.1). De même, elle peut communiquer au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, au ministre de la Sécurité publique et au ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs tout renseignement nécessaire à l'application des lois dont ils sont responsables. Elle peut également communiquer à une association sectorielle tout renseignement nécessaire à l'exercice des fonctions de cette dernière.

1979, c. 63, a. 174; 1990, c. 31, a. 8; 1994, c. 12, a. 67; 1997, c. 63, a. 128; 1998, c. 36, a. 193; 2001, c. 44, a. 30; 2005, c. 15, a. 172; 2012, c. 25, a. 76; 2025, c. 8, a. 79.

RAPPORT D'INTERVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Date et heure du début de l'intervention	Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
29 janvier 2026 à 13:00	DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Santé Québec-CISSS Bas-Saint-Laurent 355, boulevard Saint-Germain Rimouski (Québec) G5L 3N2 Représentant de l'employeur Monsieur Jean-Christophe Carvalho, PDG	Numéro : [REDACTED] Hôpital régional de Rimouski 150, avenue Rouleau Rimouski (Québec) G5L 5T1

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : A [REDACTED]	[REDACTED]

Observations

Objet de l'intervention

Documenter les événements qui se sont déroulés à l'urgence de l'Hôpital régional de Rimouski dans la nuit du 25 au 26 janvier 2026 où des membres du personnel ont été agressés par un usager.

Personnes rencontrées

B	[REDACTED]
C	[REDACTED]
D	[REDACTED]
E	[REDACTED]
F	[REDACTED]
	[REDACTED]
G	[REDACTED]

Participants à distance :

H	[REDACTED]
I	[REDACTED]
	[REDACTED]

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

Présentation du lieu de travail

L'entreprise, Santé Québec-CISSS Bas-St-Laurent, Hôpital régional de Rimouski, se spécialise dans les soins de santé.

Nombre approximatif de travailleurs à l'urgence : 75

Présence de syndicats : ☒ Oui ☐ Non

Quart(s) de travail : 3

Le 1^{er} octobre 2025, le *Règlement sur les mécanismes de prévention et de participation en établissement* est entré en vigueur, conformément à la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (LMRSST).

Pour avoir un aperçu de l'ensemble des modifications apportées par la LMRSST, consultez-le :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/mesures-specifiques-etablissements/mecanismes-prevention-participation-etablissement>.

Le plan d'action et le programme de prévention constituent les outils privilégiés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), pour assurer la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail par les milieux de travail.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre Mme B, M. E, Mme H, M. I, Mme F et Mme G et leur explique que le but de l'intervention est de s'assurer que des mesures de prévention soient en place pour éviter que d'autres événements semblables ne surviennent. J'effectue la collecte des informations spécifiques à l'accident et Mme C se joint à nous pendant la discussion. Par la suite, une visite de l'urgence est effectuée et je discute sur place avec Mme D.

Description des observations et des informations recueillies

Documents reçus à la suite de l'intervention :

Le 2 février 2026, Mme B me fait parvenir, par courriel, le document suivant :

- Sujets à voir lors de l'orientation de nouveau personnel à l'urgence. 14 pages.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

Le 4 février 2026, M. **E** me fait parvenir, par courriel, les documents suivants :

- Rapport d'analyse d'évènement de l'urgence de Rimouski. 11 pages;
- Procédure Code blanc. Département de psychiatrie 1c - 5a et Département de l'urgence. Date de la mise en vigueur (A-M-J) : 2022-10-05. 3 pages
- Liste travailleurs formés_OMEGA 2020 au 2025-12-15 (Document EXCEL);
- Registre code blanc urgence CHRR 04-2024 à 12-2024 (Document EXCEL);
- Registre code blanc urgence CHRR 08-2025 à 01-2026 (Document EXCEL).

Description de l'accident et chronologie :

- Date de l'accident : vers 1h30
- Chronologie :

Le 25 janvier en fin d'avant-midi, un usager se présente à l'urgence. Il est vu par **J** en après-midi et quitte l'établissement vers 18 h sans avoir vu de médecin. **Vers 22 h 20**, l'usager revient à l'urgence et il est installé sur une civière près du poste infirmier ().

On demande alors à **K** , présent pour effectuer un service privé, de se positionner de façon à avoir une vue sur les patients ().

Entre 22 h 20 et 1 h 30, l'usager demeure sur sa civière. Aucun comportement agressif ni signe précurseur n'est rapporté durant cette période.

Vers 1 h 30, l'usager se réveille graduellement et commence à bouger sur la civière. **D** le signale alors à **L** pour qu'elle puisse venir l'évaluer.

Vers 1 h 50, l'usager se lève soudainement de la civière et adopte immédiatement un comportement violent en attaquant **K** au service privé présent à proximité. Aucun signe avant-coureur n'est rapporté.

L intervient et tente une approche verbale de désescalade après s'être identifiée. L'usager agresse alors **L** , la fait chuter au sol, puis retourne porter des coups au **K** au service privé.

D au poste intervient alors. L'usager la bouscule, entraînant une chute au sol et un impact à la tête contre le comptoir du poste infirmier.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

Constatant la gravité de la situation, M demande l'aide des présents à l'urgence et demande l'intervention de l'équipe Code blanc à l'aide d'un téléphone car aucun bouton n'est présent à proximité pour un appel Code blanc. contactent immédiatement leur centrale afin de demander Pendant ce temps, N porte assistance à ses collègues et se fait également agresser par l'utilisateur.

O et deux , procèdent à la maîtrise de l'utilisateur tout en lui demandant de se calmer. L'utilisateur se calme rapidement et retourne sur sa civière. L'équipe Code blanc arrive par la suite (employés de l'équipe Code blanc ont répondu à l'appel).

arrivent sur les lieux environ 10 minutes plus tard.

P est avisée et se présente sur les lieux vers 3 h.

- Blessures sommaires : personnes ont subits des coups et blessures de la part de l'utilisateur lors de l'évènement.

Prise en charge du risque de violence dans les milieux de travail :

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), un employeur a l'obligation d'identifier et de contrôler les risques psychosociaux dans son milieu de travail.

Selon l'article 51 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), *l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur. Il doit notamment :*

16° prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

Le risque de violence physique ne peut pas être complètement éliminé puisque la source du risque provient de la clientèle. En ce sens, il est impossible pour l'établissement de santé d'éliminer tous les types de comportements violents que les usagers peuvent avoir. En revanche, des moyens de contrôle doivent être pris pour limiter le risque de violence, autant sur le nombre de manifestations que sur la gravité de celles-ci. Par ailleurs, l'employeur doit minimiser les impacts psychiques sur les travailleurs. Selon le principe de la prévention du

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

risque de violence, des mécanismes de contrôle sont à prévoir à trois niveaux, soit primaire, secondaire et tertiaire :

1. Primaire : Prévention du risque : Il s'agit de prévenir ou de diminuer à la source la possibilité qu'un acte violent puisse survenir. Il s'agit d'agir en amont, avant qu'une crise survienne. Des mécanismes doivent être instaurés en ce sens comme la formation, l'information et l'entraînement du personnel, l'aménagement adéquat des lieux de travail, l'organisation du travail, l'évaluation de risques de la clientèle, etc.
2. Secondaire : Moyens pour contrôler la désorganisation : Il s'agit de prévoir et d'énoncer des consignes en cas de désorganisation comportementale. Lorsque survient une crise, des moyens doivent être prévus afin de contrôler la situation et minimiser sur le champ l'impact sur le travailleur. Parmi les moyens de prévention : procédures d'intervention d'urgence, moyens de communication d'urgence efficace (ex. : bouton panique), procédures d'interventions spécifiques, création d'une équipe d'intervention, etc.
3. Tertiaire : Gestion post-événement : Finalement, à la suite d'un événement de violence, des moyens de prévention doivent être mis en place pour soutenir les travailleurs impliqués. Il s'agit de limiter autant que possible l'impact d'un acte de violence sur la santé psychologique du travailleur victime ou témoin. Parmi les moyens de prévention : soutien immédiat à un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence, aide psychologique à la victime dans les heures et les jours qui suivent (ex. : PAE), mécanismes de contrôle et d'analyse de la situation à la suite de l'événement.

ANALYSE DE L'ACCIDENT :

Tel que mentionné, le risque de violence physique de la part des usagers ne peut pas être complètement éliminé. Cependant, il est à noter que des mécanismes étaient déjà en place lors de l'évènement, tels que :

- De la formation est donnée aux travailleurs dans le but de développer des habiletés d'intervention pour assurer sa sécurité et celle des autres lors de manifestations de violence (ex. Formation Oméga). Il est à noter que les [REDACTED] qui sont intervenues lors de l'évènement ont suivi la formation Oméga donnée à l'interne.
- Une procédure Code blanc est présente pour l'urgence.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

- Des travailleurs ont été formés afin de faire partie de l'équipe d'intervention lors des appels Code blanc. Un registre des travailleurs formés est disponible et l'employeur s'assure que le nombre d'intervenants requis soient présents sur chaque quart de travail dans l'établissement.
- Un registre des appels Code blanc est tenu. On y retrouve, entre autres, la date, l'heure, le département et le nombre de personnes ayant répondu à l'appel.
- Des boutons sont présents pour demander l'intervention de l'équipe Code blanc et ceux-ci sont clairement identifiés à l'urgence.
- Les différents Codes sont expliqués aux travailleurs lors des formations d'accueil.

Des actions ont également été prises à la suite de l'accident :

- Du soutien aux travailleurs blessés a été assuré par le personnel présent à l'urgence.
- Des collègues ont été appelés pour venir en renfort à l'équipe à la suite de l'évènement.
- Présence de P sur les lieux, à partir de 3h, afin de soutenir la gestion de l'incident.
- L'équipe du soutien psychologique est venue le matin de l'accident pour assister P et intervenir auprès des employés présents.
- L'offre des services du PAE a été rappelée aux travailleurs sur place.
- Il y a eu ajout d'un Q à l'urgence de 22 h à 6 h dans la nuit du 26 au 27 janvier et du 27 au 28 janvier comme mesure temporaire le temps d'effectuer l'analyse de l'évènement.

Un rapport d'analyse d'évènement détaillé a été rédigé. Celui-ci a été rédigé selon les objectif suivants :

- Décrire de manière factuelle le déroulement de l'évènement;
- Analyser la situation de travail dans laquelle l'évènement est survenu;
- Identifier les déterminants organisationnels, environnementaux et matériels ayant contribué à la survenue ou à la gravité de l'évènement;

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

- Proposer des mesures correctives et préventives visant à réduire la probabilité et les conséquences d'événements similaires.

Il y a eu vérification des boutons d'appel « Code blanc » (présents au mur et sous certains bureaux à l'urgence). À la suite de cette inspection, un bouton a été identifié comme non fonctionnel et les mesures correctives ont immédiatement été effectuées. Une demande au système Intéral a été effectuée pour demander le remplacement de trois boutons, car leur actionnement nécessitait leur maintien pendant plusieurs secondes. Une demande a aussi été faite concernant l'ajout de bouton au poste infirmier car aucun bouton n'était présent à proximité du lieu de l'évènement. Il est à noter que lors de la visite de la soussignée à l'urgence, une équipe de la Direction de l'approvisionnement, de la logistique et de l'infrastructure était présente.

Note: Le bouton qui a nécessité une réparation et ceux qui seront remplacés dû au délai d'actionnement n'ont pas été impliqués lors de l'évènement.

- Il y aura mise en place d'une inspection hebdomadaire formelle des boutons « Code blanc ».
- Lors de l'intervention, nous avons été informés qu'un engagement visant la création d'un comité de travail paritaire (patronal, syndical et travailleur) d'ici le 5 février 2026 avait été entériné. Ce comité aura comme objectif d'identifier et corriger les enjeux de SST sur les 3 quarts de travail à l'urgence. Les recommandations inscrites au rapport d'analyse seront également discutées lors des rencontres du comité.

Note : La première rencontre du comité s'est tenue le 3 février 2026 et une autre rencontre est déjà planifiée pour le 17 février 2026.

J'invite le milieu à poursuivre ses efforts dans la prise en charge des risques d'agression et de violence dans le milieu de travail. Les mesures correctives et préventives devront viser à réduire l'exposition du personnel à ces risques, à sécuriser l'environnement immédiat et à améliorer la capacité de réaction de l'équipe face à des situations similaires.

La prise en charge de la santé et de la sécurité du travail par les milieux de travail est une priorité de la CNESST. L'employeur doit s'assurer que les correctifs et les mesures de prévention mis en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs soient efficaces et durables afin que le risque ne réapparaisse pas dans le temps.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4416389	10 février 2026	RAP1543485

Conclusion

La CNESST vise la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail. Considérant les actions déjà prises par le milieu et l'engagement de poursuivre l'identification des risques et la mise en place de correctifs, aucune dérogation n'a été émise lors de l'intervention. Un suivi des démarches et des actions prises sera toutefois effectué.

Je demeure disponible pour un complément d'information.



A

Inspectrice

Service prévention-inspection - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Bas-Saint-Laurent

Direction de la prévention-inspection - Sud-Est

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

180, rue des Gouverneurs, 2e étage

Rimouski (Québec) G5L 8G1

Tél : ou 1-800-668-2773 poste

Courriel:

ANNEXE

Distribution des copies

En vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des copies du présent rapport seront distribuées aux personnes et organismes suivants (selon l'article 183) :

- représentant à la prévention
- employeur
- maître d'œuvre
- association accréditée
- comité de chantier
- comité de santé et de sécurité
- directeur de la santé

LSST, art. 183

L'inspecteur communique le résultat de son enquête ou de son inspection à l'employeur, à l'association accréditée, au comité de chantier, au comité de santé et de sécurité, au représentant à la prévention et au directeur de la santé publique; il leur transmet, le cas échéant, copie de l'avis de correction.

Lorsqu'il n'existe pas de comité, l'employeur doit afficher une copie de l'avis de correction et des décisions dans autant d'endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs qu'il est raisonnablement nécessaire pour assurer leur information.

Pour nous rejoindre

Service de la prévention-inspection
G.-Î.-M. et B.-St-L.
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski (Québec) G5L 7P3

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
G.-Î.-M. et B.-St-L.
163, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 2V1

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec une agente ou un agent de relations clients du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808