

Le 24 mai 2022



Objet : Demande d'accès du 5 mai 2022
N/D : 225649DAJ

Monsieur,

En réponse à votre demande du 5 mai dernier, vous trouverez ci-joint une copie des rapports d'intervention en lien avec l'accident survenu le 6 novembre 2019.

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, les rapports d'intervention ont été élagués et dépersonnalisés afin de protéger le caractère confidentiel ou personnel de certains renseignements qu'ils contiennent.

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, Monsieur, nos salutations distinguées.

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



Tamara Jean-Joseph, Avocate
Tamara.Jean-Joseph@cnesst.gouv.qc.ca
Tél. : 418 266-4900, poste 
Télec. : 418 528-7245

TJJ/pm
p. j.

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; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

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.

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 de l'identifier.

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'oeuvre 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).

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).

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
25 février 2020 à 13:00 Sans visite	DPI4299457 DPI4299673 DPI4300663	1 avril 2020	RAP1299365

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Nellson Nutraceutique Canada inc 1125, 50e Avenue Lachine (Québec) H8T 3P3 Représentant de l'employeur Madame Hélène Tremblay, HR Advisor	Numéro : Nellson Nutraceutique Canada inc 1125, 50e Avenue Lachine (Québec) H8T 3P3

Inspecteurs	Numéro
	
Rédigé par : Kévin Lanoix	51237

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 22 janvier 2020 afin vérifier le correctif mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personnes contactées

Mme Hélène Tremblay, gérante RH;
M. Marc Reiss, coordonnateur SST.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4299457 DPI4299673 DPI4300663	1 avril 2020	RAP1299365

Déroulement de l'intervention

En raison de l'état d'urgence sanitaire décrété par le gouvernement du Québec en lien avec la pandémie actuelle (Covid-19), mon intervention de suivi est effectuée par courriel. M. Reiss me fait parvenir un courriel me demandant un délai supplémentaire en raison de la situation actuelle.

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

Description des observations et informations recueillies

- M. Reiss me fait parvenir un courriel afin de m'expliquer la démarche effectuée jusqu'à maintenant pour corriger la situation dans l'entretoit. Étant donné l'ampleur des travaux, il me demande un délai supplémentaire.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4299457 DPI4299673 DPI4300663	1 avril 2020	RAP1299365

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention,

J'accorde un délai supplémentaire afin de corriger la dérogation.

Un suivi de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kevin Lanoix

Inspecteur en santé et sécurité du travail

Service de la prévention-inspection - Établissement

[Direction de la prévention-inspection-Montréal](#)

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

Tél. : [REDACTED]

Courriel : kevin.lanoix@cnesst.gouv.qc.ca

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).

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4300663	1 avril 2020	RAP1299365

Dérogations

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

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

Employeur visé	Numéro
Nellson Nutraceutique Canada inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(1) ENTRETOIT - CIRCULATION L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs contre les chutes lorsqu'ils circulent dans l'entretoit. Les travailleurs sont exposés à un danger de blessures graves. - Observé le : 2020-01-22 (RAP1292052) - Délai expire le 2020-03-22	2020-04-25	En cours

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
------	--

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Mtl Établissements-1

Basilaire 1 centre

5, Complexe Desjardins

C. P. 3, succ. Place-Desjardins

Montréal (Québec) H5B 1H1

Télec. : 514 905-3999

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

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
28 avril 2020 à 12:00 Sans visite	DPI4299457 DPI4300663	29 avril 2020	RAP1301917

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Nellson Nutraceutique Canada inc 1125, 50e Avenue Lachine (Québec) H8T 3P3 Représentant de l'employeur Madame Hélène Tremblay, HR Advisor	Numéro : Nellson Nutraceutique Canada inc 1125, 50e Avenue Lachine (Québec) H8T 3P3

Inspecteurs	Numéro
-------------	--------



Rédigé par : Kévin Lanoix 51237

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 25 février 2020 afin vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personne contactée

M. Marc Reiss, coordonnateur SST.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4299457 DPI4300663	29 avril 2020	RAP1301917

Déroulement de l'intervention

En raison de l'état d'urgence sanitaire décrété par le gouvernement du Québec en lien avec la pandémie actuelle (Covid-19), mon intervention de suivi est effectuée par courriel. M. Reiss me fait parvenir un courriel me demandant un délai supplémentaire en raison de la situation actuelle.

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

Description des observations et informations recueillies

M. Reiss m'explique dans son courriel qu'ils ont de la difficulté à trouver un entrepreneur pour effectuer les travaux. Étant donné l'ampleur des travaux et de la situation actuelle, je lui accorde un délai supplémentaire.

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

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4299457 DPI4300663	29 avril 2020	RAP1301917

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention,

J'accorde un délai supplémentaire afin de corriger la dérogation.

Un suivi de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Kevin Lanoix

Inspecteur en santé et sécurité du travail

Service de la prévention-inspection - Établissement

Direction de la prévention-inspection-Montréal

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

Tél. :

Courriel : kevin.lanoix@cnesst.gouv.qc.ca

**AVIS DE
CORRECTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4300663	29 avril 2020	RAP1301917

Dérogations

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

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

Employeur visé	Numéro
Nellson Nutraceutique Canada inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(1) ENTRETOIT - CIRCULATION L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs contre les chutes lorsqu'ils circulent dans l'entretoit. Les travailleurs sont exposés à un danger de blessures graves. - Suivi le : 2020-02-25 (RAP1299365) - Délai expire le 2020-04-25 - Observé le : 2020-01-22 (RAP1292052) - Délai expire le 2020-03-22	2020-06-27	En cours

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
------	--

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Mtl Établissements-1

Basilaire 1 centre

5, Complexe Desjardins

C. P. 3, succ. Place-Desjardins

Montréal (Québec) H5B 1H1

Télec. : 514 905-3999

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808

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
6 juillet 2020 à 10:00	DPI4300663	7 juillet 2020	RAP1309729

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Nellson Nutraceutique Canada inc 1125, 50e Avenue Lachine (Québec) H8T 3P3 Représentant de l'employeur Madame Hélène Tremblay, HR Advisor	Numéro : Nellson Nutraceutique Canada inc 1125, 50e Avenue Lachine (Québec) H8T 3P3

Inspecteurs	Numéro
	

Rédigé par : Stéphanie Potelle 71849

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 28 avril 2020 (RAP1301917) afin de vérifier les correctifs mis en place ainsi que les mesures assurant la permanence des correctifs.

Personne contactée

M. Marc Reiss, coordonateur sst.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4300663	7 juillet 2020	RAP1309729

Déroulement de l'intervention

Je reprends le dossier de M. Kévin Lanoix, inspecteur à la CNESST.

Je contacte M. Reiss afin de faire le suivi du RAP1301917.

M. Reiss me transmet par courriel, en date du 6 juillet 2020 la confirmation de l'avancement des travaux.

Après avoir pris connaissance des documents, je contacte M. Reiss afin de lui faire part de mes constatations.

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

Description des observations et des informations recueillies

M. Reiss m'informe des deux prochaines étapes de l'avancement des travaux, soit :

- La phase 1 : l'ingénierie a reçu les plans et les soumissions et attendent l'approbation du CAPEX de la part de la haute direction: (CAPEX : demande de capitalisation pour avoir l'argent pour faire les travaux compte tenu du coût des travaux.)
- La phase 2 : fabrication et installation, une fois les approbations de la haute direction reçues.

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

Conclusion

Suite aux observations et aux informations recueillies lors de cette intervention, j'accorde un délai supplémentaire afin de corriger la dérogation.

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
DPI4300663	7 juillet 2020	RAP1309729

Un suivi de la dérogation sera effectué à l'échéance du délai.

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

Je demeure disponible pour un complément d'information.

Stéphanie Potelle,
Inspectrice.

Service prévention-inspection, Montréal-Établissement 1
Direction de la prévention-inspection - Montréal-Établissements
CNESST

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4300663	7 juillet 2020	RAP1309729

Dérogations

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

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

Employeur visé	Numéro
Nellson Nutraceutique Canada inc	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51(1) ENTRETOIT - CIRCULATION L'établissement n'est pas équipé et aménagé de façon à assurer la protection des travailleurs contre les chutes lorsqu'ils circulent dans l'entretroit. Les travailleurs sont exposés à un danger de blessures graves. - Suivi le : 2020-04-28 (RAP1301917) - Délai expire le 2020-06-27 - Suivi le : 2020-02-25 (RAP1299365) - Délai expire le 2020-04-25 - Observé le : 2020-01-22 (RAP1292052) - Délai expire le 2020-03-22	2020-10-04	En cours

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

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Liste des lois et règlements mentionnés dans le rapport

LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ., chapitre S-2.1)
------	--

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Mtl Établissements-1

Basilaire 1 centre

5, Complexe Desjardins

C. P. 3, succ. Place-Desjardins

Montréal (Québec) H5B 1H1

Télec. : 514 905-3999

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à communiquer avec un de nos préposés aux renseignements du Centre de relations clients au numéro 1 844 838-0808