

Québec, le 12 septembre 2025



Objet : Demande d'accès du 21 août 2025
N/D : 2577796SST

En réponse à votre demande du 21 août dernier, vous trouverez ci-joint une copie du rapport d'intervention produit relativement à l'employeur Vélo-Services inc.

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 (ci-après, la « Loi sur l'accès »), 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.

Aussi, conformément à l'article 9 de la Loi sur l'accès, le droit d'accès ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

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,

 Signature numérique de
Rose-Marie Giroux Fortin
Date : 2025.09.12
15:12:20 -04'00'

Rose-Marie Giroux Fortin, avocate
rose-marie.girouxfortin@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : 
Télécopieur : 418 528-7245

RMGF/lb

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 II
ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION I
DROIT D'ACCÈS

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

1982, c. 30, a. 9.

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-divulgence, 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'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).

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.

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
8 août 2025 à 9:00	DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Vélo-Services Inc. bureau A Case postale 79041, CSP Freeman Gatineau (Québec) J8Y 6V2 Représentant de l'employeur Monsieur Marcel Bissonnette, Secrétaire	Numéro : ALT007228 Centre communautaire Desjardins 1, rue Goyette Gatineau (Québec) J8X 1B4

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



Rédigé par : A [REDACTED]

Observations

Objet de l'intervention

Intervention ayant pour but de vérifier la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable pour assurer la prise en charge des risques associés à la patrouille à vélo à la suite d'un appel nous signalant des enjeux à ce niveau.

Personnes rencontrées

M. B [REDACTED]

M. C [REDACTED]

Présentation du lieu de travail

L'organisme à but non lucratif Vélo-services œuvre dans le secteur d'activité (21) – Autres

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

services commerciaux et personnels et se spécialise dans la patrouille à vélo sur le réseau de sentiers multifonctionnels (marche, patins à roues alignées, vélo et vélo électrique, trottinette régulière et électrique) à Gatineau et en bordure de la rivière des Outaouais, du côté ontarien.

L'organisme regroupe actuellement 110 patrouilleurs bénévoles qui parcourent les 405 km de sentiers multifonctionnels tous les jours de la semaine selon des disponibilités offertes par eux. Les rôles dévolus aux bénévoles sont de patrouiller sur les sentiers, d'apporter une aide mécanique et médicale en cas de besoin et d'agir à titre d'agents touristiques.

Le bilan des activités de l'organisme, pour l'année 2024, fait état de 5 929 heures de patrouille et de 62 010 km parcourus.

Déroulement de l'intervention

Je rencontre les personnes ci-haut mentionnées et leur explique le but de mon intervention qui est de vérifier la prise en charge des risques liés aux fonctions exercées par les bénévoles de l'organisme. J'explique l'encadrement légal associé à cette intervention. Je recueille des informations générales sur l'organisme. À la fin de l'intervention, j'effectue un récapitulatif des exigences formulées.

Description des observations et informations recueillies

Éléments de la plainte

Dans la plainte reçue, il est question de la sécurité des bénévoles lorsqu'ils doivent faire des interventions sur ou en bordure des sentiers multifonctionnels. Lors de leurs arrêts pour soutenir un citoyen (par exemple pour une blessure, une chute, un bris mécanique), les patrouilleurs peuvent se retrouver à fournir des soins ou de l'aide directement dans le sentier, à des endroits où la visibilité n'est pas optimale (sentier en courbe ou étroit, ombrage provenant des arbres, etc.). Ils sont alors exposés à un risque d'être heurté par les autres usagers mobiles du sentier qui arrivent avec vitesse. L'enjeu a été soulevé à l'automne dernier et une solution envisagée, à savoir des cônes orange qui seraient posés sur le sentier pour informer les usagers d'une situation en cours en amont du sentier. Des cônes ont été achetés mais il semble que leur utilisation soit actuellement optionnelle pour les patrouilleurs et qu'aucune directive claire n'a été donnée pour leur utilisation.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

Aussi, la plainte fait également mention d'endroits dangereux pour les cyclistes pour lesquels des communications sont faites aux organismes responsables (la CCN ou la Ville de Gatineau) mais pour lesquels les patrouilleurs ne sont pas informés alors qu'ils y circulent régulièrement, ce qui pourraient engendrer d'éventuels blessures pour eux.

Notion de bénévole

J'informe les personnes présentes en lien avec les exigences de la CNESST pour la prévention des risques au travail pour les bénévoles. Puisque le bénévole est une personne qui exécute un travail pour un employeur, des mesures doivent être prises par celui-ci pour protéger leur santé et leur sécurité. L'employeur doit notamment :

- s'assurer d'une organisation du travail sécuritaire;
- fournir les équipements de protection nécessaires;
- informer les bénévoles des risques liés au travail à effectuer;
- assumer la formation, la supervision et l'entraînement appropriés.

L'employeur doit prendre toutes les mesures de prévention nécessaires afin d'éviter des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Organisation du travail

Nous échangeons sur l'organisation du travail et de la santé et sécurité des patrouilleurs.

Les représentants de l'employeur me soumettent le document « Guide patrouille bénévole à vélo », dont la mise à jour serait en cours. Je note les éléments suivants en lien avec la santé et la sécurité du travail :

- ☐ Un parrainage est offert pour les patrouilleurs débutants
- ☐ La patrouille doit toujours se faire à deux
- ☐ Les patrouilleurs suivent une formation de premiers soins et réanimation cardio-respiratoire

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
DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

- ☐ Une veste du patrouilleur, de couleur jaune vif, est fournie à chacun des patrouilleurs
- ☐ Les équipements obligatoires sont détaillés (casque, veste, avertisseur sonore)
- ☐ Une consigne est donnée à l'effet de signaler tout geste inapproprié (vandalisme, harcèlement, consommation, attroupement, etc.) en communiquant avec les autorités tout en demeurant dans une position sécuritaire.
- ☐ Des conseils sont donnés en lien avec la patrouille (vitesse maximale permise, positionnement lors des déplacements de groupe, sens du déplacement, signalisation des intentions).
- ☐ Les numéros d'urgence sont fournis derrière la carte d'identité personnelle

Une copie de la Politique contre la discrimination et le harcèlement m'est transmise par courriel à la suite de l'intervention. L'ensemble des éléments nécessaires à ce type de politique est traité. Je note toutefois que la seule personne désignée pour traiter les plaintes reçues est membre du C.A. Il faudrait prévoir la situation où un membre du C.A. serait impliqué dans une situation dénoncée et désigner une personne externe à l'organisation pour traiter la plainte afin d'éviter tout conflit d'intérêt ou apparence de conflit d'intérêt.

Au niveau des communications avec les patrouilleurs, Vélo-services transmet des informations variées à raison de 2 fois par mois par le biais de l'Infolettre et le Bulletin de nouvelles. Le contenu peut inclure des éléments de sécurité, au besoin

À l'analyse des divers documents qui me sont soumis, je constate que des mesures de prévention ont été mises en place pour encadrer certains risques pour les patrouilleurs sans que le risque soit clairement identifié. Aussi, je considère qu'il en manque certains. À titre d'exemple :

- Accident et chutes : collision, obstacles, infrastructure
- Conditions climatiques : exposition UV, chaleur, froid, pluie et orage
- Blessures physiques : fractures, contusions, traumatismes
- Stress et fatigue mentale : intervention d'urgence, vigilance constante, réaction inattendue de la clientèle (verbale ou physique)

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
DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

L'employeur devra donc identifier les principaux risques présents et déterminer les mesures de prévention qui sont déjà en place et celles qu'il prévoit mettre en place pour corriger ou contrôler ces risques (réf. : **dérogation 1**). Cette identification pourra se bonifier au fil du temps selon les risques observés dans le milieu.

Aussi, les risques ne sont pas formalisés de manière à informer adéquatement les patrouilleurs sur les risques reliés à leur travail et leur assurer la formation appropriée afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de manière sécuritaire le travail qui leur est confié (réf. : **dérogation 2**).

Informations recueillies en lien avec la plainte

Concernant les cônes orange, M. **B** indique qu'effectivement le risque a évolué sur les sentiers multifonctionnels lors des interventions des patrouilleurs, particulièrement avec l'augmentation de l'achalandage des sentiers, la présence accrue de vélos et des trottinettes électriques (vitesse et poids des engins). C'est dans cette perspective qu'il est apparu une bonne idée de se procurer les cônes orange. Or, tel que mentionné dans la plainte reçue et confirmée par les représentants rencontrés, leur utilisation n'est pas obligatoire actuellement bien qu'un risque pour la sécurité des patrouilleurs ait été identifié lors de la saison 2024. L'information à l'effet que ces cônes étaient disponibles a été transmise verbalement lors d'une assemblée générale des membres (mais l'ensemble des patrouilleurs n'était pas présent) et par écrit par le biais de l'Infolettre envoyé par courriel. Par ailleurs, je retiens qu'aucune procédure n'a été développée pour informer et former les patrouilleurs sur la façon dont les cônes orange doivent être utilisés pour sécuriser leurs interventions (réf. : **dérogation 3**).

Pour ce qui touche les communications sur les risques / dangers observés sur les sentiers multifonctionnels par les patrouilleurs, il m'est expliqué qu'il existe des voies de communication avec les organismes responsables des sentiers patrouillés par Vélo-services. Les patrouilleurs ont le mandat de rapporter les risques / dangers identifiés au C.A. qui achemine par la suite l'information à l'organisme concerné. Il m'est également rapporté que, parfois, les délais peuvent être long avant que les situations rapportées soient corrigées. Considérant ces faits, je retiens qu'il n'y a pas de communication faite à l'ensemble des bénévoles sur la présence desdits risques / dangers alors qu'ils y sont tous exposés en patrouillant les sentiers pour Vélo-services. La connaissance du terrain parcouru est essentielle pour éviter les accidents (réf. : **dérogation 4**).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

Mécanismes et références disponibles

Comme les représentants rencontrés me disent en être membre, je les encourage à entrer en contact avec l'Association des réseaux cyclables du Québec (ARCQ). Ils ont produit un guide sur l'implantation d'une patrouille à vélo dans lequel il détaille plusieurs éléments pertinents en termes de santé et sécurité du travail pour les patrouilleurs.

<https://www.reseauxcyclables.ca/assets/Uploads/Guide-implantation-patrouille-a-velo.pdf>

Également, le site internet de la CNESST publie des outils pour aider les milieux de travail dans l'identification et la prise en charge des risques présents dans leur environnement de travail.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/comment-prendre-en-charge-sante-securite-travail>

Conclusion

À la suite des informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont constatées et sont inscrites dans l'avis de correction ci-joint.

Un suivi des dérogations sera effectué à l'échéance des délais de correction.

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 LSST. Si une dérogation ne peut être corrigée dans le délai accordé, il est fortement recommandé de communiquer avec l'inspecteur.

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.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

A

Inspectrice

Service de la prévention-inspection de l'Outaouais

Cellulaire :

Courriel :

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4407693	15 août 2025	RAP1522686

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
Vélo-Services Inc.	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LMRSST / 288 L'employeur, ayant autorité sur un établissement groupant au moins 20 travailleurs, ne consigne pas l'identification et l'analyse des risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleurs.	2025-11-06	Non commencée
2	LSST / 51, al. 1(9) L'employeur ne forme pas de façon adéquate les travailleurs afin de faire en sorte qu'ils aient les habiletés et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié, ce qui peut occasionner des risques de blessures advenant la réalisation de tâches pour lesquelles ces derniers n'ont pas reçu tous les éléments de santé et sécurité nécessaires.	2025-11-06	Non commencée
3	LSST / 51, al. 1(3) L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du patrouilleur à vélo puisque qu'il n'y a pas de procédure détaillant comment utiliser les cônes orange en situation d'intervention sur ou en bordure d'un sentier. Il y a un danger d'être happé par un autre usager en déplacement sur le sentier.	2025-09-07	Non commencée
4	LSST / 51, al. 1(5) Il n'y a pas de méthodes et techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques, puisque les risques et dangers observés sur les sentiers et rapportés au C.A. ne sont pas communiqués à l'ensemble des patrouilleurs à vélo alors qu'il peut y avoir un délai important avant leur correction. Il y a un risque de blessure en parcourant les sentiers.	2025-09-07	Non commencée

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

LMRSSST	Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (L.Q. 2021, c. 27)
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
Outaouais
15, rue Gamelin
Case postale 1454
Gatineau (Québec) J8X 3Y3

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