



Montréal, le 9 mars 2026



Objet : Demande d'accès du 17 février 2026
N/D : 2688481SST

La présente fait suite à votre demande du 17 février dernier, laquelle visait à obtenir une copie du rapport d'intervention détaillé en lien avec une décision rendue par la CNESST le 4 février dernier, soit le RAP1543266, et ce, dans le dossier de la Société de transport de Montréal et l'exploitation des stations, Sûreté et Contrôle.

Vous trouverez ci-joint une copie des rapports d'intervention relatifs à cette décision.

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 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/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 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'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
4 février 2026 à 9:00	DPI4414809	4 février 2026	RAP1543266

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : Société de Transport de Montréal Bureau 8860 800, rue De La Gauchetière Ouest Montréal (Québec) H5A 1J6 Représentant de l'employeur Monsieur Éric Vézina	Numéro : STM - Expl. stations, Sûreté et Contrôle 2000, rue Berri Montréal (Québec) H2L 4V7

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : A	
Aussi présents : B	

Observations
Rapport faisant état des décisions rendues aujourd'hui. Un rapport détaillé suivra.

DÉCISIONS

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	4 février 2026	RAP1543266

Employeur visé

Société de Transport de Montréal

Numéro

DÉCISION

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), article 186 :

J'ORDONNE la suspension des travaux d'entretien des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur et effectué par les préposés à l'entretien et les préposés à l'entretien des ascenseurs et des escaliers roulants lorsque ces travailleurs effectuent le travail seuls.

Site du chantier ou de l'établissement : à l'échelle du réseau du métro de la société de transport de Montréal.

MOTIFS

Je juge qu'il y a danger pour la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'un travailleur pour la ou les raisons suivantes :

- Certaines stations sont identifiées de manière quotidienne ou même horaire par l'employeur comme étant « chaudes » c'est-à-dire qu'elles présentent un risque plus élevé d'interactions problématiques avec la clientèle.
- Les travailleurs effectuent l'entretien dans les stations qui sont parfois occupées par des personnes montrant des problèmes de santé mentale aigus, des personnes sous l'influence ou faisant une utilisation active de la drogue, des personnes agitées ou violentes, personnes sur lesquelles elles peuvent tomber inopinément ou par le fait qu'elles s'approchent d'eux.
- Les travailleurs n'ont aucun moyen de défense à proprement parler sauf la fuite.
- Plusieurs incidents indiquent que ces travailleurs se font agresser du fait qu'ils sont identifiés comme employés de la STM.
- Il y a donc un risque d'agression violente des travailleurs, risque dont la survenance et les conséquences sont grandement amplifiées si le travailleur est seul.

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).

Toute situation faisant l'objet d'une décision rendue par un inspecteur sera soumise au poursuivant.

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	4 février 2026	RAP1543266

DÉCISIONS

Cette situation est contraire à l'article 51 al. 1 (3) de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*.

En fonction des facteurs en présence, cette situation mène à une éventualité pouvant causer des lésions à un travailleur.

MESURES À PRENDRE POUR ÉLIMINER LE DANGER

Afin de contrôler le danger d'agression, l'employeur doit :

- Faire en sorte que les préposés à l'entretien des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur ne soient pas seuls.
- Valider le caractère sécuritaire de la station avant de diriger un travailleur à effectuer l'entretien seul.
- L'employeur démontre que le risque d'agression est contrôlé d'une autre manière.

L'employeur peut soumettre toute autre mesure à l'inspecteur qui en évaluera l'équivalence.

CONDITION DE REPRISE DE TRAVAUX

- La reprise des travaux d'entretien effectué par les préposés à l'entretien des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur lorsque ces travailleurs sont seuls ne peut se faire avant qu'un inspecteur de la CNESST ne l'ait autorisée en vertu de l'article 189 de la LSST.

Les articles 187 et 188 de la LSST s'appliquent à une ordonnance rendue sous l'article 186 de la LSST.

Cette décision a été rendue le 4 février au 2000 rue Berri, Montréal en présence des personnes suivantes :

- C [redacted] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);
- D [redacted] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);

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).

Toute situation faisant l'objet d'une décision rendue par un inspecteur sera soumise au poursuivant.

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	4 février 2026	RAP1543266

DÉCISIONS

- E [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);
- F [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);
- G [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);
- H [redacted] syndicat de la Fraternité des constables et agents de la paix de la STM (CSN);
- I [redacted] syndicat de la Fraternité des constables et agents de la paix de la STM (CSN);
- J [redacted]
- K [redacted]
- L [redacted]
- M [redacted]
- N [redacted] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);
- O [redacted]
- P [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).

Toute situation faisant l'objet d'une décision rendue par un inspecteur sera soumise au poursuivant.

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	4 février 2026	RAP1543266

DÉCISIONS

Employeur visé	Numéro
Société de Transport de Montréal	

DÉCISION

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés par la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), article 186 :

J'ORDONNE la suspension des travaux de fermeture des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur par les agents de station lorsque ces travailleurs effectuent le travail seuls.

Site du chantier ou de l'établissement : à l'échelle du réseau du métro de la Société de transport de Montréal.

MOTIFS

Je juge qu'il y a danger pour la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'un travailleur pour la ou les raisons suivantes :

- Les travailleurs doivent veiller à informer les personnes qui demeurent en station passé l'heure de fermeture du réseau pour les enjoindre de quitter ladite station. Les personnes sont parfois assoupies et se font réveiller ainsi. Elles doivent parfois quitter la station pour aller à l'extérieur par temps froid ou mauvais.
- Elles réagissent parfois négativement à cette demande et deviennent violentes.
- Certaines stations sont identifiées de manière quotidienne ou même horaire par l'employeur comme étant « chaudes » c'est-à-dire qu'elles présentent un risque plus élevé d'interactions problématiques avec la clientèle.
- Les travailleurs n'ont aucun moyen de défense à proprement parler sauf la fuite.
- Il y a donc un risque d'agression violente des travailleurs, risque dont la survenance et les conséquences sont grandement amplifiées si le travailleur est seul.

Cette situation est contraire à l'article 51 alinéa 3 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*.

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	4 février 2026	RAP1543266

DÉCISIONS

En fonction des facteurs en présence, cette situation mène à une éventualité pouvant causer des lésions à un travailleur.

MESURES À PRENDRE POUR ÉLIMINER LE DANGER

Afin de contrôler le danger d'agression, l'employeur doit :

- Faire en sorte que les agents de station n'effectuent pas le travail de fermeture des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur seules.
- Valider le caractère sécuritaire de la station avant de diriger un travailleur à effectuer sa fermeture seul.
- L'employeur démontre que le risque d'agression est contrôlé d'une autre manière.

L'employeur peut soumettre toute autre mesure à l'inspecteur qui en évaluera l'équivalence.

CONDITION DE REPRISE DE TRAVAUX

- La reprise des travaux de fermeture des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur par les agents de station lorsque ces travailleurs sont seuls ne peut se faire avant qu'un inspecteur de la CNESST ne l'ait autorisée en vertu de l'article 189 de la LSST.

Les articles 187 et 188 de la LSST s'appliquent à une ordonnance rendue sous l'article 186 de la LSST.

Cette décision a été rendue le 4 février au 2000 rue Berri, Montréal en présence des personnes suivantes :

- C [redacted] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);
- D [redacted] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);
- E [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);
- F [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);

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).

Toute situation faisant l'objet d'une décision rendue par un inspecteur sera soumise au poursuivant.

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	4 février 2026	RAP1543266

DÉCISIONS

- G [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);
- H [redacted] syndicat de la Fraternité des constables et agents de la paix de la STM (CSN);
- I [redacted] syndicat de la Fraternité des constables et agents de la paix de la STM (CSN);
- J [redacted]
- K [redacted]
- L [redacted]
- M [redacted]
- N [redacted] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);
- O [redacted]
- P [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).

Toute situation faisant l'objet d'une décision rendue par un inspecteur sera soumise au poursuivant.

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

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

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
4 février 2026 à 9:15	DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Société de Transport de Montréal Bureau 8860 800, rue De La Gauchetière Ouest Montréal (Québec) H5A 1J6 Représentant de l'employeur Monsieur Éric Vézina	Numéro : [REDACTED] STM - Expl. stations, Sûreté et Contrôle 2000, rue Berri Montréal (Québec) H2L 4V7

Inspecteurs	Numéro
[REDACTED]	[REDACTED]
Rédigé par : A [REDACTED]	[REDACTED]
Aussi présents : B [REDACTED]	[REDACTED]

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 21 janvier 2026 (voir RAP1542935) pour poursuivre la collecte et statuer, le cas échéant, sur des mesures. Intervention portant sur l'application de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* en ce qui a trait au risque de violence.

Personnes rencontrées

C [REDACTED] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);

D [REDACTED] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);

E [REDACTED] syndicat du transport de Montréal (CSN);

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
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

F [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);

G [redacted] syndicat du transport de Montréal (CSN);

H [redacted] syndicat de la Fraternité des constables et agents de la paix de la STM (CSN);

I [redacted] syndicat de la Fraternité des constables et agents de la paix de la STM (CSN);

J [redacted]

K [redacted]

L [redacted]

M [redacted]

N [redacted] syndicat CA.OM.SC, section locale 1983 (SCFP);

O [redacted] salle de contrôle du métro;

P [redacted] salle de contrôle du métro.

Déroulement de l'intervention

Lors de cette intervention, je suis accompagné de Mme B [redacted], inspectrice à la CNESST et de Mme Q [redacted] à la CNESST.

Je rencontre les parties et je complète la prise d'information. Je communique les dérogations émises et les décisions rendues à l'employeur. Par la suite, je communique les décisions à l'employeur par courriel.

Notez que l'heure de l'intervention inscrite au présent rapport indique 9h15, mais que l'intervention a plutôt eu lieu à 9h00.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

La mise en place de mécanismes de prévention et de participation adaptés aux réalités de votre milieu de travail, comme le plan d'action et le programme de prévention, favorisera une culture de prévention efficace et durable.

Concernant les employeurs qui adhèrent à une mutuelle de prévention, les données recueillies quant à la prise en charge de la santé et de la sécurité dans le milieu de travail, incluant la mise en place des mécanismes de prévention et de participation, pourraient servir aux fins de vérifier le respect des obligations légales ou contractuelles à titre de membre d'une mutuelle de prévention.

Description des observations et informations recueillies

M. J me confirme avoir reçu le rapport de l'intervention précédente (RAP1542935).

Poursuite de la collecte d'information

Nous commençons par une discussion des enjeux touchant les constables spéciaux.

M. L débute avec un complément d'information quant à la présence d'une centaine de policiers du Service de police de la ville de Montréal attiré au métro. De plus, il existe des partenariats avec des organismes qui œuvrent dans la rue pour aider avec des enjeux particuliers telles l'itinérance et la prise de drogue dans le métro.

M. I communique le fait qu'il y aurait un niveau de détresse psychologique élevé chez les constables spéciaux. Il y aurait beaucoup d'agressions physiques et d'agressions verbales. M. I identifie divers points qui mèneraient à cette détresse psychologique : une exposition répétée aux agressions, un manque de soutien face à ce qu'ils vivent, une absence de suivis post-événements, un manque d'empathie perçu lorsqu'ils verbalisent leurs problèmes et un accès inadéquat à des ressources en santé psychologique. La détresse se manifesterait par des symptômes de fatigue psychologique, des problèmes de sommeil, de l'hypervigilance et de l'irritabilité. Lorsque M. I a demandé des pamphlets avec de l'information sur le programme d'aide aux employés (PAE), il ne les a pas reçus. De plus, ce dont ils sont témoins les affecterait en causant des changements dans leur personnalité. Ils adopteraient ainsi des comportements qui ne sont pas souhaitables dans le cadre de leur travail.

M. L indique que les gestionnaires sont formés en désamorçage par une psychologue. Aussi, un retour est fait de manière systématique après des événements de violence. Les

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
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

constables sont appelés à retourner au bureau pour ce faire. Au besoin, ils sont accompagnés à l'hôpital après un incident de violence. Finalement, lorsqu'une demande en ce sens est faite, le nombre de sessions d'aide professionnelle prévue par le PAE est systématiquement augmenté. Il conclut en expliquant qu'il souhaite avoir une meilleure compréhension du problème avant de poser certaines actions.

M. **I** propose les solutions suivantes : un suivi post-intervention avec un psychologue, un accès rapide à des ressources psychologiques spécialisées en métiers d'intervention, prioriser les risques psychologiques au programme de prévention et adapter l'organisation du travail afin de réduire l'exposition cumulative. Sur ce dernier point, M. **I** l'illustre en parlant de la fréquence avec laquelle il faut intervenir auprès d'une personne inconsciente pour vérifier qu'elle ne soit pas morte, ou l'intervention auprès de gens voire de groupes qui s'injectent de la drogue. Les effets de cette exposition seraient alors cumulatifs.

M. **I** parle également d'un manque de constables spéciaux pour le travail à effectuer, où les constables spéciaux doivent répondre à 15 à 20 appels par jour. Les nouveaux écopent en étant obligés d'effectuer du temps supplémentaire obligatoire ou en voyant leurs congés refusés. M. **L** corrige ces chiffres au moyen de données colligées dans les derniers jours, où le nombre s'établirait à environ une soixantaine d'appels par quart de dix heures pour entre 10 et 12 constables.

Nous discutons par la suite du centre de contrôle du métro (CCM). Contrairement à ce qui avait été avancé précédemment, les cadres au CCM n'ont pas de contrôle direct sur d'autres employés que les opérateurs de trains. Néanmoins, les parties syndicales indiquent que les employés se sentent obligés de faire ce que le CCM leur dicte de faire. M. **E** évoque en exemple une situation dans laquelle le CCM a demandé à un travailleur d'entretien de sortir de son lieu sécurisé pour aller voir si une bagarre était terminée. M. **N** demande d'ailleurs si les employés étaient obligés d'obtempérer à de tels ordres. M. **P** indique que non, si le travailleur ne se sent pas en sécurité, il devrait rester où il est, et ajoute que bien de fausses perceptions circulent sur le CCM. La STM a d'ailleurs mis en place un projet pilote dans lequel des travailleurs vont visiter le CCM pour mieux comprendre ses opérations et ainsi favoriser des échanges et une compréhension de leurs réalités respectives.

Au niveau de la déclaration des événements de violence, celle-ci se fait au moyen du formulaire de registre d'accidents industriels (RAI). Un projet pilote est en cours pour produire des rapports adaptés aux situations de risques psychosociaux. Ce projet inclut des

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
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

considérations sur l'enjeu de confidentialité.

Pour le soutien aux travailleurs après un incident de violence, la partie syndicale indique que les mesures sont ou bien insuffisantes en général, ou mal adaptées (particulièrement en ce qui a trait aux constables spéciaux, qui sont des agents de la paix). Il est mentionné que le budget manque pour amplifier les mesures de soutien psychologique des travailleurs victimes d'incidents de violence. Ils doivent être contactés par un gestionnaire suite à de tels événements de violence physique ou psychologique, quoique selon le syndicat ce n'est pas toujours le cas, ou que certains incidents ne sont pas considérés comme de la violence à proprement parler. L'employeur évoque le fait qu'il manque de professionnels à embaucher pour pourvoir certains besoins de suivi post-événement (en ce qui a trait aux suicides dans le métro). Le syndicat des agents de station affirme aussi que la CNESST elle-même nuit au suivi psychologique post-événement en refusant de rémunérer adéquatement les thérapeutes, ce qui fait en sorte que ces derniers se tournent davantage vers le privé. Aussi, ils avancent que le refus de réclamations à la CNESST pour des incidents de violence cause une suppression de la déclaration des incidents chez ses travailleurs. Finalement, les policiers décourageraient les employés à porter plainte, car les incidents ne seraient pas assez graves ou ne se qualifieraient pas comme étant des agressions au sens du Code criminel.

Nous enchaînons la discussion sur le sujet de l'obligation de circuler. Il y a eu une grande augmentation de raccompagnements vers la sortie en 2025 par rapport à 2024. Les personnes qui ne circulent pas ne sont pas systématiquement escortées à la sortie du métro. Je constate moi-même qu'il reste plusieurs personnes ne circulant manifestement pas dans le métro. L'obligation de circuler sera en vigueur jusqu'au 30 avril. Un bilan de la saison hivernale sera alors appliqué.

On évoque à nouveau le côté politique de l'enjeu de l'itinérance dans le métro, de même que les considérations de santé publique qui y sont rattachées.

À la fermeture des stations, vers minuit, une identification des stations « chaudes » est réalisée pour faire un plan de distribution du personnel. De plus, certaines stations sont déjà « doublées » par la présence de plus d'un agent de station. Mme F parle du fait que certains préposés sont appelés à entrer dans des stations non fermées, c'est-à-dire qu'elles sont encore ouvertes et peuvent toujours contenir des clients. Ils le font souvent seuls. M. P indique qu'il y aurait la possibilité de communiquer cette information à l'entretien. M. M m'informe que les employés de l'entretien sont en voie d'être munis de radios pour

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
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

permettre une meilleure communication. Finalement, M. **E** dénonce le fait qu'un préposé à l'entretien ait effectué son travail seul à proximité d'un groupe qui vendait et faisait usage de drogue, dans une station dite « chaude », durant le jour.

Contexte légal et réglementaire

La loi sur la santé et la sécurité du travail stipule que :

***51.** 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:*

1° s'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;

[...]

3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;

[...]

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;

[...]

7° fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;

[...]

9° informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;

[...]

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.

Analyse

Le problème de la violence visant les travailleurs dans le métro de Montréal n'est pas nouveau, ayant fait l'objet d'autres interventions de par le passé. Néanmoins, tous les intervenants s'entendent pour dire que la tendance va vers une aggravation du problème : tant l'accroissement de l'itinérance et une désintégration des normes de civilité se soldent par des

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

conditions de travail présentant un risque élevé et croissant de risques psychosociaux. On a raison de dire que ce problème en est qui concerne les niveaux plus politiques de notre société, toutefois, en tant qu'intervenants en santé et sécurité, tant les représentants de l'employeur que les représentants des associations accrédités et moi-même devons nous faire la voix des gens qui travaillent dans ces conditions dangereuses.

À l'issue des deux rencontres avec les parties, plusieurs points problématiques ont été mis en relief. Tout d'abord, j'ai reçu des informations contradictoires en ce qui a trait au CCM. En effet, les représentants des travailleurs semblaient avoir des perceptions non étayées par la réalité du travail du CCM. Ce décalage est de nature à entraîner des comportements délétères à la santé et la sécurité des travailleurs, ceux-ci pouvant par exemple décider d'omettre de contacter le CCM lorsqu'ils se sentent en danger. Pourtant, c'est un comportement à éviter, le CCM étant à même de leur fournir l'aide requise. Cependant, selon les représentations des représentants des travailleurs, il se peut que l'information ou l'état de situation transmis par les travailleurs soit mal compris par le CCM, qui les enverrait par la suite se mettre à risque. Il s'agit d'une situation à régler, car ce décalage amplifie les risques de violence. L'employeur a déjà proposé un projet pilote pour améliorer la compréhension des protagonistes, je l'encourage à amplifier ces efforts pour qu'ils portent fruit rapidement. Cette compréhension des réalités respectives des travailleurs est de nature à amplifier la cohésion, la synergie et la sécurité de leur travail.

Au niveau des outils de déclaration des incidents de violence, le RAI, bien qu'il soit perfectible, semble un outil adéquat pour atteindre l'objectif d'identifier le risque de violence en milieu de travail.

Le soutien post-incident semble toutefois avoir des limites à la STM. Bien qu'une procédure existe pour que les travailleurs soient contactés par leur gestionnaire après tout incident, on m'informe que cette prise de contact n'a pas toujours lieu pour différentes raisons. Il est crucial que les travailleurs soient pris en charge après ces incidents pour évaluer leur état et leurs besoins en termes de soutien, en plus de leur fournir ne serait-ce que quelques mots réconfortants. Ensuite, dans les sondages que les associations accréditées ont fait parvenir à leurs membres, l'enjeu du soutien inadéquat reçu par le PAE est identifié à de très nombreuses reprises. Pour les constables spéciaux, le fait que ce soutien soit mal adapté à leur réalité d'agents de la paix amplifie ce sentiment. D'ailleurs, la STM a identifié ce risque auprès des employés vivant des suicides dans le métro, ayant déployé des mécanismes appropriés à la survenance de tels incidents. Il est donc tout à fait concevable qu'un soutien similaire soit indiqué pour d'autres formes de violence. L'employeur a identifié des enjeux de disponibilité

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
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

des ressources (tant budgétaires qu'humaines) qui le freinent dans le déploiement de solutions. Il devra néanmoins en faire plus pour que les travailleurs soient adéquatement pris en charge. J'ai également fait remarquer aux parties qu'en ayant une prise en charge insuffisante, la STM augmente les coûts de la violence, en créant des délais néfastes et des complexités dans l'obtention de soins par les travailleurs, ce qui cause par la suite des absences plus longues et des lésions plus graves.

En ce qui a trait à l'obligation de circuler, je note que j'avais mal compris quelle application allait être faite de ce nouveau règlement. On m'informe que des personnes statiques pourront demeurer dans les stations, souvent des personnes en situation d'itinérance. J'évoque le fait qu'une application sporadique de ce règlement risque de créer de la confusion et de l'amertume dans la clientèle visée, où une journée on les autorise tacitement à rester dans le métro, et le jour suivant on leur demande de sortir. Un sentiment d'injustice peut alors rendre les situations plus tendues. Les représentants syndicaux sont en accord avec cette analyse.

L'employeur devra alors faire en sorte que son évaluation du risque reflète cette réalité pour l'ensemble des travailleurs œuvrant dans le métro. Comme je l'ai mentionné en intervention, je ne défends pas l'expulsion systématique de la clientèle à défi ne circulant pas dans le métro, mais leur présence pourrait possiblement entraîner des risques dont l'employeur doit tenir compte s'il n'applique pas systématiquement l'obligation de circuler. On a évoqué que pendant les deux semaines où ce règlement était appliqué de manière stricte et qu'un surcroît de constables spéciaux était déployé, le métro semblait effectivement plus paisible.

Les fermetures de stations et de manière plus générale, le travail (incluant le travail des travailleurs d'entretien) dans les stations dites « chaudes » présente un profil de risque plus élevé que dans le reste de réseau. La détermination de ces stations est effectuée de manière dynamique par l'équipe de sûreté du réseau. D'ailleurs, pour les fermetures, certaines de ces stations voient déjà leur agent de station accompagné d'une seconde personne. Toutefois, selon le syndicat, ils effectuent parfois ces fermetures seuls. Les préposés de l'entretien travaillent aussi parfois seuls dans ces stations, à la fermeture ou à d'autres moments, étant témoins ou victimes de situations de violence ou de crime. J'ajoute qu'à la fermeture, si une station est toujours occupée, c'est généralement parce que ses occupants auront refusé d'obtempérer à l'ordre de sortir, il s'agit donc d'une clientèle plus risquée.

Je rappelle aux parties que le travail seul est de nature à augmenter le risque de violence de plus d'une manière : le travailleur est isolé et constitue ainsi une cible plus facile, une deuxième

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
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

personne peut empêcher le premier de se mettre en danger et une deuxième personne peut aller chercher ou appeler à l'aide. En ce moment, ce type de travail ne devrait pas être effectué seul en raison du danger de violence, qui s'est par ailleurs matérialisé, comme en attestent les nombreux RAI décrivant des accidents malheureux.

Finalement, je note que j'ai reçu de l'employeur un plan d'action visant les constables spéciaux de la STM. Bien qu'il contienne quelques risques, des échéances et le nom d'une personne responsable, il est sommaire et gagnerait à y voir les risques psychosociaux auxquels sont exposés les constables spéciaux mis en évidence de manière plus importante.

Conclusions de l'analyse

L'organisation du travail de fermeture de stations chaudes est un danger à la santé et la sécurité des travailleurs.

J'ordonne la suspension des travaux de fermeture des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur par les agents de station lorsque ces travailleurs effectuent le travail seuls (voir RAP 1543266).

L'organisation du travail d'entretien des stations chaudes est un danger à la santé et la sécurité des travailleurs.

J'ordonne la suspension des travaux d'entretien des stations du métro de Montréal qui sont désignées comme étant « chaudes » selon l'analyse de risque de l'employeur et effectués par les préposés à l'entretien et les préposés à l'entretien des ascenseurs et des escaliers roulants lorsque ces travailleurs effectuent le travail seuls (voir RAP 1543266).

L'organisation du travail en ce qui a trait à la coopération et la compréhension mutuelle du CCM avec les autres intervenants est de nature à porter atteinte à la sécurité des travailleurs en plaçant par inadvertance des travailleurs dans des situations présentant un risque.

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
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

Une dérogation est émise.

L'employeur n'emploie pas les méthodes et techniques nécessaires pour contrôler le risque d'atteintes psychologiques suite aux cas de violence vécues par les travailleurs.

Une dérogation est émise.

Les travailleurs de l'entretien ne disposent pas de l'information nécessaire pour effectuer leur travail de manière sécuritaire, car ils ne savent pas quelles stations sont encore ouvertes ou occupées après la fermeture, y pénétrant sans en connaître le risque.

Une dérogation est émise.

Notes supplémentaires

L'enjeu de la violence vécue par les employés de la STM dans le métro de Montréal est complexe. Il semble que la STM et la société en général soient quelque peu dépassés par la situation. Comme d'habitude, j'ai noté que les parties autour de la table sont engagées et désireuses de trouver de solutions, et je remarque les efforts substantiels déployés par celles-ci. Toutefois, je note également que ceci ne suffit pas à améliorer durablement la santé et la sécurité des travailleurs du métro. On évoque souvent une dimension politique à cet enjeu. Soit. Il n'en demeure pas moins que les parties doivent travailler à une amélioration de la situation en faisant des représentations auprès de ces niveaux plus politiques, comme nous l'enseigne la décision *Proulx et SAAQ* (paragraphe 452 à 459).

Le présent dossier comporte des décisions suspendant certains travaux. J'indique aux parties que les questions en lien avec l'opération du réseau ne sont pas prises en compte lors de mes interventions; aucune disposition législative ou réglementaire ne me permet de le faire. Il est donc possible que d'autres décisions soient rendues si la situation le requiert, décisions pouvant théoriquement mener à un éventuel bris de service, ce que personne ne souhaite. J'invite les parties à se faire porteurs de ce message aux niveaux politiques concernés, comme le demande *Proulx et SAAQ*, puisque mes interventions se limitent aux intervenants que je rencontre.

Aussi, des commentaires de représentants syndicaux portaient sur la Commission des normes, de la santé et de la sécurité (CNESST) elle-même. Je ne me positionne aucunement sur ces

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

propos ni ne les endosse, mais je ne peux nier qu'ils peuvent avoir une possible pertinence et qu'ils ont fait partie de mon intervention. Je les ai donc incorporés au rapport.

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.

Références et mécanismes disponibles

Proulx et Société assurance automobile du Québec et Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail [2025] QCTAT 1005

Conclusion

Suite aux observations et aux 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.

Des décisions sont rendues et sont inscrites au rapport d'intervention RAP1543266.

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.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134



A [redacted]
Inspecteur
Service de la prévention-inspection – Montréal Établissements – 1

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
DRMPI – Direction régionale de Montréal de la prévention-inspection
5, Complexe Desjardins, Tour Est, Basilaire 1 centre
Montréal (Québec) H5B 1H1

[redacted]
[redacted]

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4414809	18 février 2026	RAP1545134

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
Société de Transport de Montréal	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	LSST / 51, al. 1(3) ARRIMAGE CCM - TRAVAILLEURS L'organisation du travail et les méthodes et techniques pour l'accomplir ne sont pas sécuritaires et portent atteinte à la santé du travailleur puisque les travailleurs (entretien, agents de station) et le CCM ne semblent pas comprendre leurs réalités respectives, causant des malentendus et des prises de risques intutiles. Il y a un risque d'agression et de lésions psychologiques.	2026-04-05	Non commencée
2	LSST / 51, al. 1(5) SOUTIEN POST-VIOLENCE PRISE EN CHARGE POST VIOLENCE DÉFICIENTE Il n'y a pas de méthodes et techniques visant à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur puisque les mesures existantes pour soutenir les travailleurs qui vivent des incidents de violence sont déficientes ou maladaptées aux travailleurs. Il y a un risque d'atteintes psychologiques suite à des épisodes de violence.	2026-04-05	Non commencée
3	LSST / 51, al. 1(9) ENTRETIEN DE STATIONS NON FERMÉES L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail afin de faire en sorte que les travailleurs aient les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs de l'entretien sont parfois dépêchés dans des stations qui sont encore ouvertes ou occupées après la fermeture du métro malgré que cet état de fait soit connu d'autres intervenants. Il y a risque d'agression par la clientèle.	2026-04-05	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

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

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