



Québec, le 2 juillet 2026

Objet : Demande d'accès du 31 mai 2026
N/D : 2694376SST

La présente donne suite à votre demande du 31 mai dernier, reçue à nos bureaux le 1^{er} juin 2026, visant à obtenir les informations suivantes :

1. Le rapport d'intervention numéro RAP1473856, daté du 27 juin 2024.
2. L'ensemble des documents contenus au dossier d'intervention DPI4377052, incluant notamment :
 - Les rapports d'intervention et rapports complémentaires;
 - Les notes d'inspection et notes d'intervention;
 - Les constats, observations et analyses effectués par les inspecteurs;
 - Les avis de correction, avis de dérogation ou autres mesures administratives émises;
 - Les décisions, recommandations ou conclusions découlant de l'intervention.

Vous trouverez ci-joint, copie des documents repérés et visés par votre demande.

Cependant et 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 documents ont été caviardés 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.

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

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

Me Vincent Paré

Signature numérique de Me
Vincent Paré
Date : 2026.07.02 09:15:13 -04'00'

Vincent Paré, avocat pour
Emmanuelle Morin, avocate
emmanuelle.morin@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : [REDACTED]
Télécopieur : 418 528-7245

EM/sl

p.j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

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

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

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

QUÉBEC

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

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

MONTRÉAL

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

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

b) Motifs

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

c) Délais

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

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

L.R.Q., chapitre A-2.1

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

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

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

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

L.R.Q., chapitre A-2.1

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

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

L.R.Q., chapitre S-2.1

LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

CHAPITRE IX

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

SECTION II

LES FONCTIONS DE LA COMMISSION

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

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

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

De: [REDACTED]
Envoyé: 23 janvier 2024 14:35
À: [REDACTED]
Objet: Coop des travailleurs d'ambulances Estrie : demande de rencontre avec représentant syndical à la suite d'une plainte déposée à la CNESST

Importance: Haute



Bonjour Madame [REDACTED],

Je suis inspectrice à la CNESST, à la direction de la prévention-inspection. Je vous écris aujourd'hui, car une plainte a été déposée récemment à la CNESST.

Une demande d'intervention a été faite auprès de la CNESST. Je suis responsable de traiter la présente plainte.

Je souhaiterais vous rencontrer, avec un représentant des travailleurs (délégué syndical ou autre) afin que je puisse vous exposer les éléments de la plainte.

J'aimerais connaître vos disponibilités, cette plainte est considérée comme prioritaire. Je me dois d'intervenir rapidement.

Vous pouvez me joindre **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration

Belle journée !

 **Mme** [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection – Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



De: [REDACTED]
Envoyé: 29 février 2024 14:11
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: Dossier: période de repas

Importance: Haute



Bonjour Mme [REDACTED],

Après analyse de la situation, il a été décidé de ne pas émettre une dérogation en lien avec la période de repas, comme il avait été mentionné dans mon courriel précédent. Toutefois, l'employeur devra démontrer une "prise en charge" de la situation en constituant un comité ad hoc composé de travailleurs et de représentants de l'employeur afin de discuter, d'échanger et de trouver des alternatives ou des pistes de solution afin d'améliorer la situation actuelle du 85 % de travailleurs pouvant prendre le repas dans la période médiane. Nous sommes tous d'accord que le 100% est irréalisable dans votre secteur d'activité en raison même de la nature du travail des ambulanciers, mais je suis persuadée qu'en discutant vous trouverez des moyens pour parvenir à améliorer la situation.

Par ailleurs, j'aimerais mentionner que la CNESST ne peut s'immiscer dans les négociations actuelles entre le ministère de la Santé (MSSS) et la Centrale syndicale (CSN). La situation des ambulanciers est une situation connue et discutée au niveau provincial et nous ne pouvons pas intervenir à ce stade-ci. Cependant, la CNESST, grâce à son équipe de prévention-inspection, peut vous soutenir dans l'identification et l'analyse des risques, dans l'élaboration d'un programme de prévention, dans la promotion de la participation des travailleurs au sein de votre organisation, etc. La santé et la sécurité du travail sont une responsabilité partagée. Pour des conditions gagnantes et pour favoriser une bonne "prise en charge" de la santé et de la sécurité des travailleurs, il faut nécessairement la participation et l'implication de tous, travailleurs et employeur inclus!

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Un suivi d'intervention sera effectué à la mi-mai. Je communiquerai avec vous à la fin du mois d'avril afin de convenir d'une date de rencontre.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

 **Mme** [REDACTED]

Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection Sud-Est

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



De : [REDACTED]
Envoyé : 1 mai 2024 14:00

À : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Objet : RE: [Externe] RE: Suivi du dossier, période de repas

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de la Coopérative de travailleurs d'Ambulance de l'Estrie. Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes à moins de reconnaître l'expéditeur et de savoir que le contenu est sûr.



Bonjour monsieur [REDACTED]

Je confirme avoir bien reçu votre message.

Je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de m'écrire pour m'informer de l'absence de [REDACTED].
J'attendrai alors son retour pour connaître les développements et savoir si une rencontre de suivi sera nécessaire.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

[Redacted]

De : [Redacted]
Envoyé : 30 avril 2024 10:09
À : [Redacted]
Cc : [Redacted]
Objet : Suivi du dossier, période de repas
Importance : Haute

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de la Coopérative de travailleurs d'Ambulance de l'Estrie. Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes à moins de reconnaître l'expéditeur et de savoir que le contenu est sûr.



Bonjour madame [Redacted]

J'espère que vous allez bien.

Je vous écris aujourd'hui afin de connaître l'état de situation et l'avancement des travaux à la suite de notre rencontre du 13 février dernier concernant la période de repos.

J'aimerais recevoir tous les documents pertinents en lien avec le sujet ci-haut mentionné (l'ordre du jour de la rencontre ou des rencontres, les procès-verbaux, les moyens de consultation (de communication avec les travailleurs), plan d'action, etc.).

Après réception de votre réponse et des documents demandés, je serai en mesure d'évaluer la situation et de convenir au besoin, d'une date de rencontre afin de vous soutenir dans votre démarche.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au [Redacted]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !

 Mme [Redacted]

Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection Sud-Est

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, 

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.
Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

**Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.
Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.**

De : [REDACTED]

Envoyé : 11 juin 2025 17:01

À : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

[REDACTED]

Objet : Suivi du dossier et nouvelles médiatiques

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de la Coopérative de travailleurs d'Ambulance de l'Estrie. Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes à moins de reconnaître l'expéditeur et de savoir que le contenu est sûr.



Bonjour madame [REDACTED]

J'espère que vous allez bien.

Je vous écris aujourd'hui afin de connaître l'avancement du dossier concernant les pauses repas des paramédics. La date d'échéance arrive à grands pas pour la correction des dérogations.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !



Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 400

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

SERVICE PARAMÉDICAL

De : [REDACTED]

Envoyé : 30 avril 2024 10:09

À : [REDACTED] >

Cc : [REDACTED]

Objet : Suivi du dossier, période de repas

Importance : Haute

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de la Coopérative de travailleurs d'Ambulance de l'Estrie. Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes à moins de reconnaître l'expéditeur et de savoir que le contenu est sûr.



Bonjour madame [REDACTED]

J'espère que vous allez bien.

Je vous écris aujourd'hui afin de connaître l'état de situation et l'avancement des travaux à la suite de notre rencontre du 13 février dernier concernant la période de repos.

J'aimerais recevoir tous les documents pertinents en lien avec le sujet ci-haut mentionné (l'ordre du jour de la rencontre ou des rencontres, les procès-verbaux, les moyens de consultation (de communication avec les travailleurs), plan d'action, etc.).

Après réception de votre réponse et des documents demandés, je serai en mesure d'évaluer la situation et de convenir au besoin, d'une date de rencontre afin de vous soutenir dans votre démarche.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !

 MME [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

SERVICE PARAMEDICAL

De : [REDACTED]

Envoyé : 29 janvier 2024 17:41

À : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Objet : Demande de modification de date de rencontre

Importance : Haute



Bonjour madame [REDACTED],

Je confirme avoir bien reçu votre message m'informant de [REDACTED] votre demande de modifier la date de rencontre. [REDACTED] J'ai aussi reçu un appel de M. [REDACTED] me demandant de modifier la date de rencontre. Comme je lui ai mentionné lors de notre entretien téléphonique, je suis disponible pour vous rencontrer à votre convenance entre lundi 12 et jeudi 15 février.

J'attends votre réponse avant de planifier mes interventions, mais une réponse rapide serait appréciée. Juste, vous rappeler que cette plainte a été déposée au début du mois de décembre dernier et que nous avons eu des difficultés

à joindre les responsables et aussi en raison des congés des fêtes, nous avons pris du retard, je me dois de traiter cette plainte avant la fin du mois de février, j'ai des délais à respecter. Merci de votre compréhension.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle soirée !

CNESST Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

SERVICE PARAMEDICAL

De : [REDACTED]

Envoyé : 1 février 2024 10:59

À : [REDACTED]

Objet : Re: [Externe] RE: Demande de modification de date de rencontre

Bonjour madame [REDACTED],

Merci d'avoir pris le temps de m'écrire, il a été difficile de se joindre par téléphone.

La date du 13 février me convient mais à 14h30.

Veuillez vous assurer de la présence [REDACTED] M. [REDACTED] ou un travailleur.

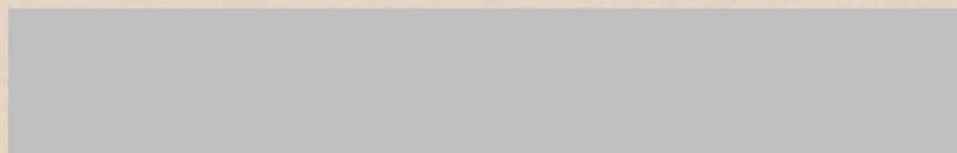
Pour toutes questions ou des informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée!

[REDACTED]
InspectriceCNEST

CNESST



Inspectrice

Service de la prévention-
inspection - Estrie

1 844 838-0808

cnesst.gouv.qc.ca

De : [REDACTED]
Envoyé : 29 janvier 2024 17:41
À : [REDACTED]
Cc : [REDACTED]
Objet : Demande de modification de date de rencontre
Importance : Haute



Bonjour madame [REDACTED]

Je confirme avoir bien reçu votre message m'informant de [REDACTED] votre demande de modifier la date de rencontre. [REDACTED] J'ai aussi reçu un appel de M. [REDACTED] me demandant de modifier la date de rencontre. Comme je lui ai mentionné lors de notre entretien téléphonique, je suis disponible pour vous rencontrer à votre convenance entre lundi 12 et jeudi 15 février.

J'attends votre réponse avant de planifier mes interventions, mais une réponse rapide serait appréciée. Juste, vous rappeler que cette plainte a été déposée au début du mois de décembre dernier et que nous avons eu des difficultés

à joindre les responsables et aussi en raison des congés des fêtes, nous avons pris du retard, je me dois de traiter cette plainte avant la fin du mois de février, j'ai des délais à respecter. Merci de votre compréhension.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle soirée !

CNESST Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

De : [REDACTED]

Envoyé : 27 février 2024 08:06

À : [REDACTED]

Objet : RE: [Externe] RE: Suivi du dossier, plainte , période de repas

Importance : Haute



Bonjour madame [REDACTED],

J'ai bien reçu le document et pris connaissance de votre message.

Je comprends bien la situation, je suis avec vous pour vous soutenir dans votre démarche.

Je souhaiterais vous parler afin de convenir avec vous d'un délai raisonnable pour la correction de la dérogation.

Vous avez raison concernant l'absence de rapport à ce jour, j'attendais votre document.

Vous pourrez me joindre à partir de 11h aujourd'hui (Tél : [REDACTED], je serai libre pour discuter avec vous.

Merci de votre collaboration

Belle journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



SERVICE PARAMEDICAL

De : [REDACTED]

Envoyé : 23 février 2024 07:48

À : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Objet : Suivi du dossier, plainte , période de repas

Importance : Haute



Bonjour madame [REDACTED]

J'espère que vous allez bien.

Je suis toujours en attente de vos documents, je souhaitais les recevoir avant de produire le rapport d'intervention à la suite de notre rencontre du 13 février dernier.

Par ailleurs, je profite du présent message pour vous informer qu'à la suite de l'analyse du présent dossier, une dérogation sera émise en vertu de l'article 51. al 1 (3) de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

« 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:

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; »

Un délai de six (6) semaines pour la correction de la dérogation est accordé.

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

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Bonne journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.



De : [REDACTED]

Envoyé : vendredi, avril 26, 2024 11:39:29 a.m.

À : [REDACTED]

Objet : Suivi du dossier, "Coopérative des travailleurs d'ambulance de l'Estrie"



Bonjour M. [REDACTED],

Comme mentionné hier lors de notre entretien téléphonique, je suis inspectrice au sein de l'équipe Prévention-inspection de l'Estrie.

Je suis la responsable du dossier discuté hier.

Après vérification auprès de mon équipe, nous n'avons pas reçu de plainte concernant la période de repas dans la dernière année. [REDACTED]

Soyez assuré, cependant, que je m'engage à poursuivre le dossier et un suivi sera fait auprès de l'employeur la semaine prochaine.

Par ailleurs, si vous possédez des documents pertinents me permettant de mieux comprendre vos horaires de travail (exemple d'une journée de travail), j'aimerais bien les recevoir.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courriel électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

De : [REDACTED]

Envoyé : 23 février 2024 07:48

À : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

Objet : Suivi du dossier, plainte , période de repas

Importance : Haute



Bonjour madame [REDACTED]

J'espère que vous allez bien.

Je suis toujours en attente de vos documents, je souhaitais les recevoir avant de produire le rapport d'intervention à la suite de notre rencontre du 13 février dernier.

Par ailleurs, je profite du présent message pour vous informer qu'à la suite de l'analyse du présent dossier, une dérogation sera émise en vertu de l'article 51. al 1 (3) de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

« 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:

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; »

Un délai de six (6) semaines pour la correction de la dérogation est accordé.

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

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Bonne journée !



Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

Objet: Plainte déposée à la CNESTT, période de repas pour les ambulanciers
Lieu: 4135 Rue Lesage (4135 Rue Lesage, Sherbrooke Québec J1L 2Z9, Canada)

Début: mer. 2024-02-21 13:00
Fin: mer. 2024-02-21 16:00
Afficher la disponibilité: Provisoire

Périodicité: (néant)

État de la réunion: Pas encore de réponse

Organisateur: [REDACTED]
Participants obligatoires: [REDACTED]



Bonjour à vous tous,

Comme discuté lors de notre entretien téléphonique avec M. [REDACTED]

Voici la convocation officielle pour notre rencontre.

Date de la rencontre : mercredi 21 février 2024 à 13h

Lieu : 4135 rue Lesage à Sherbrooke (salle réservée)

Objet : Les Heures de repas pour les ambulanciers

Pour toutes questions relatives à cette convocation ou toutes autres informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel ou par téléphone au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Au plaisir de vous rencontrer,

Belle journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

De: [REDACTED]
Envoyé: 6 mars 2024 10:49
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: Rapport de l'intervention effectuée le 13 février 2024 à 14h30 (RAP1456933)
Pièces jointes: PIRPRAP1456933.pdf

Importance: Haute



Bonjour madame [REDACTED],

Veuillez trouver, en pièce jointe, le rapport de l'intervention (RAP1456933) effectuée le 13 février à la suite de notre rencontre réalisée à votre établissement, « Coop des travailleurs d'ambulance de l'Estrie » sis au 4135 rue Lesage à Sherbrooke.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone** au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.
Belle journée !

 **Mme** [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022 _____



De: [REDACTED]
Envoyé: 25 juin 2025 19:05
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: Rapport de l'intervention effectuée le 25 juin 2025 à 15h (sans visite, RAP1517346)
Pièces jointes: RAP1517346.pdf
Importance: Haute



Bonjour madame [REDACTED],

Veuillez trouver, en pièce jointe, le rapport de l'intervention (sans visite, RAP1517346) de suivi effectuée le 25 juin dernier à la suite des échanges d'informations.
Puisque les dérogations sont corrigées, le présent dossier sera fermé.

Toutes mes félicitations pour ce beau travail de concertation et de collaboration.
En effet, ce sont d'excellentes nouvelles que le ministère de la Santé et des Services sociaux a annoncées pour le service à la population de l'Estrie et pour les travailleurs (paramédics).

Je réitère mon soutien au besoin ou pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !



Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 400
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

De: [REDACTED]
Envoyé: 28 juin 2024 14:23
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: Rapport de l'intervention effectuée le 26 juin 2024 à 9h (RAP 1473856)
Pièces jointes: PIRPRAP1473856.pdf
Importance: Haute



Bonjour madame [REDACTED],

Veuillez trouver, en pièce jointe, le rapport de l'intervention (RAP1473856) de suivi effectuée le 26 juin à la suite de notre rencontre réalisée à votre établissement, « Coopérative des travailleurs d'ambulance de l'Estrie » sis au 4135 rue Lesage à Sherbrooke.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone** au [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !



Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

De: [REDACTED]
Envoyé: 13 juin 2025 09:30
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: RE: [Externe] Re: Suivi du dossier et nouvelles médiatiques

Importance: Haute



Bonjour madame [REDACTED]

J'ai bien reçu votre courriel m'informant de la situation.

J'attendrai alors votre bilan pour lundi 16 juin 2025. Merci beaucoup !

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !

 **Mme** [REDACTED]
Inspectrice
Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 400
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

De : [REDACTED]

Envoyé : 11 juin 2025 17:01

À : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]
[REDACTED]

Objet : Suivi du dossier et nouvelles médiatiques

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de la Coopérative de travailleurs d'Ambulance de l'Estrie. Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes à moins de reconnaître l'expéditeur et de savoir que le contenu est sûr.



Bonjour madame [REDACTED]

J'espère que vous allez bien.

Je vous écris aujourd'hui afin de connaître l'avancement du dossier concernant les pauses repas des paramédics. La date d'échéance arrive à grands pas pour la correction des dérogations.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !



Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 400

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

De: [REDACTED]
Envoyé: 28 février 2024 08:38
À: [REDACTED]
Objet: RE: [Externe] RE: [Externe] RE: Suivi du dossier, plainte , période de repas
Importance: Haute



Bonjour madame [REDACTED]

Je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de m'écrire. Je comprends très bien la situation [REDACTED]

Je suis disponible selon votre préférence soit à 13h ou à 16h comme mentionné dans votre courriel.

Je vous expliquerai la raison de la non-production du rapport.

J'attendrai votre appel, au [REDACTED]

Merci de votre entière collaboration.

Belle journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



De : [REDACTED]
Envoyé : 27 février 2024 08:06
À : [REDACTED]
Objet : RE: [Externe] RE: Suivi du dossier, plainte , période de repas
Importance : Haute



Bonjour madame [REDACTED]

J'ai bien reçu le document et pris connaissance de votre message.

Je comprends bien la situation, je suis avec vous pour vous soutenir dans votre démarche.

Je souhaiterais vous parler afin de convenir avec vous d'un délai raisonnable pour la correction de la dérogation.

Vous avez raison concernant l'absence de rapport à ce jour, j'attendais votre document.

Vous pourrez me joindre à partir de 11h aujourd'hui (Tél : [REDACTED]) je serai libre pour discuter avec vous.

Merci de votre collaboration

Belle journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022





De : [redacted]

Envoyé : 23 février 2024 07:48

À : [redacted]

Cc : [redacted]

Objet : Suivi du dossier, plainte , période de repas

Importance : Haute



Bonjour madame [REDACTED]

J'espère que vous allez bien.

Je suis toujours en attente de vos documents, je souhaitais les recevoir avant de produire le rapport d'intervention à la suite de notre rencontre du 13 février dernier.

Par ailleurs, je profite du présent message pour vous informer qu'à la suite de l'analyse du présent dossier, une dérogation sera émise en vertu de l'article 51. al 1 (3) de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

« 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:

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; »

Un délai de six (6) semaines pour la correction de la dérogation est accordé.

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

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Bonne journée !

CNESST Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

La CNESST, fière de recevoir un prestigieux Prix des Nations Unies pour la fonction publique 2022



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

De: [REDACTED]
Envoyé: 31 mai 2024 08:32
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: Rapport d'intervention effectuée le 20 mai 2024 à 15h (sans visite, RAP1470208)
Pièces jointes: PIRPRAP1470208.pdf
Importance: Haute



Bonjour madame [REDACTED],

Veuillez trouver en pièce jointe le rapport d'intervention (sans visite, RAP1470208) de suivi effectuée le 29 mai 2024 à la suite de la réception de documents et décharges de communications.

Une rencontre de suivi au lieu le 26 juin 2024 à 9h comme convenu.

Veuillez prendre note que je serai accompagnée **d'un inspecteur en formation, monsieur [REDACTED]**.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au [REDACTED]**

Merci de votre collaboration.

Bonne journée !

 **Mme [REDACTED]**

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

Objet: Suivi du dossier, période de repas
Lieu: 4135 Rue Lesage (4135 Rue Lesage, Sherbrooke Québec J1L 2Z9, Canada)

Début: mer. 2024-06-26 09:00
Fin: mer. 2024-06-26 11:30

Afficher la disponibilité:
Provisoire

Périodicité: (néant)

État de la réunion: Pas encore de réponse

Organisateur:

Participants obligatoires:



Bonjour madame [redacted]

Voici la convocation officielle pour notre rencontre de suivi en lien avec la période de repas des ambulanciers. La rencontre aura lieu le mercredi 26 juin à 9h, à votre établissement sis au 4135 rue Lesage à Sherbrooke.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone** au [redacted]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !

 Mme [redacted]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

819-821-5000, [redacted]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca



SYSTÈME PRÉVENTION - INSPECTION DEMANDE EXTERNE

Numéro de la demande : DEM260860

Nom de lieu de travail : Coop de travailleurs d'ambulance Estrie

Identification

Date de réception : 2023-12-11

Type de demande : Plainte

Heure de réception : 15:18

Associée au dossier d'intervention : DPI4377052

Mode de transmission : Téléphone

Reçu par : A

Localisation du lieu de travail :

Requérant

Nom du requérant : B

Type :

Adresse :

Téléphone :

Poste :

Fax :

Courriel :

Version :

B dénonce les situations suivantes:

- L'employeur ne permet pas aux ambulanciers de prendre leurs pauses (dîner, etc.) dans la mesure où ils sont appelés assez fréquemment. Il mentionne que trois (3) ambulances ont été retirées de la circulation depuis quelques mois et cela a contribué à exacerber le problème. L'absence de pause contribue à augmenter le risque d'accident en situation de conduite d'urgence.

- Les travailleurs en ambulance sont appelés à se détacher lors du transport pour prodiguer des soins aux patients. Cela présente un risque pour les travailleurs, surtout en situation de conduite d'urgence.

B

B

Plainte

Nombre de travailleurs visés : 0

Date antérieure de communication :

Client

Nom du client : Coop de travailleurs d'ambulance Estrie

Numéro de client :

Secteur d'activité économique principal :

Services médicaux et sociaux

Lieu de travail

Numéro de lieu de travail :

Type de lieu : Établissement

Secteur d'activité économique :

Services médicaux et sociaux

Adresse ou localisation : 4135, rue Lesage

Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9



SYSTÈME PRÉVENTION - INSPECTION DEMANDE EXTERNE

Numéro de la demande : DEM260860

Nom de lieu de travail : Coop de travailleurs d'ambulance Estrie

Représentant

Nom du représentant du travailleur :

Nom du supérieur immédiat ou représentant de l'employeur :

Employeur du travailleur si différent de l'employeur responsable du lieu :

Ne sait pas si le représentant des travailleurs a été informé

Ne sait pas si l'employeur a été informé

Ne sait pas si le comité de santé et sécurité a été informé

Acheminée à

Direction régionale : Estrie

DSS :

Références :

Note - indexation :

Suivi administratif

Note(s) explicative(s) pour le soutien administratif :

Voir note au dossier DPI4147973.

Commentaires à la réception de la demande :

C : plainte sur le même sujet le 15 décembre 2023, me contacter pour les infos complémentaire

Décision d'intervention

Date : 2023-12-15 État : Avec intervention

Décidé par : D

Confiée à :

Justification de non-intervention :

Date : 2023-12-11 État : Sans décision

Décidé par :

Confiée à :

Justification de non-intervention :

De : [REDACTED]

Envoyé : 14 avril 2025 18:04

À : [REDACTED]

Cc : [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Objet : Rapport de l'intervention effectuée le 4 avril 2025 à 13h30 (RAP1507170)

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de la Coopérative de travailleurs d'Ambulance de l'Estrie. Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes à moins de reconnaître l'expéditeur et de savoir que le contenu est sûr.



Bonjour madame [REDACTED]

Veuillez trouver, en pièce jointe, le rapport de l'intervention (RAP1507170) effectuée le 4 avril dernier à la suite de notre rencontre virtuelle.

Pour toutes questions ou informations additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec moi **par courriel ou par téléphone au** [REDACTED]

Merci de votre collaboration.

Belle journée !

 Mme [REDACTED]

Inspectrice

Service de la prévention-inspection - Estrie
Direction de la prévention-inspection Sud-Est
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Place Jacques-Cartier, 1650, rue King Ouest, bureau 400
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3
819-821-5000, [REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail

cnesst.gouv.qc.ca

-

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.

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
13 février 2024 à 14:30	DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9 Représentant de l'employeur Monsieur Miguel Provençal, Président	Numéro : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : [REDACTED] A [REDACTED]	[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 à la période de repas et la sécurité des travailleurs dans les véhicules ambulanciers à la suite de la réception d'une plainte déposée à la CNESST.

Personnes rencontrées

Monsieur [REDACTED] B [REDACTED]

Madame [REDACTED] C [REDACTED]

Monsieur [REDACTED] D [REDACTED]

Monsieur [REDACTED] E [REDACTED]

[REDACTED] E [REDACTED]

Monsieur [REDACTED] F [REDACTED]

Madame [REDACTED] G [REDACTED]

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

Présentation du lieu de travail

Coopérative de travailleurs d'ambulance de l'Estrie (anciennement « Ambulance de l'Estrie ») offre des services de soins préhospitaliers d'urgence, de transport par ambulance et de transport d'ambulance entre les établissements de santé dans 6 points de service de l'Estrie (Richmond, Magog, Valcourt, East-Angus, Stanstead et Sherbrooke). L'établissement œuvre dans le secteur d'activité 30 – services médicaux et sociaux. Il emploie environ 220 travailleurs, dont environ 200 techniciens ambulanciers répartis sur 3 quarts de travail. Ces deux cents travailleurs sont syndiqués. L'employeur appartient au secteur d'activités économiques, *Services médicaux et sociaux (030)*. L'entreprise qui offre des services d'ambulance est desservie par l'Association sectorielle paritaire du secteur des affaires sociales (ASSTSAS).

Elle possède un programme de prévention. Un comité en santé et sécurité du travail (SST) est actif, quatre rencontres sont effectuées par année. Le comité est composé de cinq travailleurs (« paramédics ») et de deux représentants de l'employeur.

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 du déroulement

Je rencontre les personnes ci-haut mentionnées au siège social de l'employeur à Sherbrooke. Après avoir exposé les éléments de la plainte, la discussion porte principalement sur la période de repas des techniciens ambulanciers sur la route lors des déplacements et leur sécurité lorsque ceux-ci prodiguent des soins aux patients lors d'un transport ambulancier. Au terme de la rencontre, j'effectue un récapitulatif auprès des parties présentes et j'encourage l'employeur et la partie syndicale à communiquer ensemble, à discuter des enjeux qui les préoccupent et à se rencontrer en organisant des rencontres sporadiques (création d'un comité ad hoc) et à encourager la participation des travailleurs à l'instauration de mécanismes de prévention pour assurer la santé et la sécurité de tous.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

Problématique soulevée

Énoncé de la plainte

██████ dénonce les situations suivantes :

- « L'employeur ne permet pas aux ambulanciers de prendre leurs pauses (dîner, etc.) dans la mesure où ils sont appelés assez fréquemment. Il mentionne que trois (3) ambulances ont été retirées de la circulation depuis quelques mois et cela a contribué à exacerber le problème. L'absence de pause contribue à augmenter le risque d'accident en situation de conduite d'urgence ».

- « Les travailleurs en ambulance sont appelés à se détacher lors du transport pour prodiguer des soins aux patients. Cela présente un risque pour les travailleurs, surtout en situation de conduite d'urgence. »

Description des observations et informations recueillies

À la lumière des discussions tenues lors de la présente intervention, je constate que les parties sont bien au fait de l'ensemble de la problématique. Monsieur B ██████ explique le contexte dans lequel se trouve l'organisation. Il explique les enjeux et le lien de dépendance qu'entretient l'entreprise vis-à-vis l'Agence de la Santé et des services sociaux de l'Estrie (donneur d'ouvrage).

Selon les données exposées par monsieur B ██████, le pourcentage de travailleurs ambulanciers ayant réussi à prendre la période de repas est à 85%. Ce qui est relativement un bon résultat selon lui, considérant le nombre d'ambulances sur la route (10 de jour), le nombre d'appels (d'interventions) reçus et le territoire à couvrir. Monsieur B ██████ mentionne qu'il est impossible d'atteindre le 100%, mais il est d'accord pour explorer des pistes alternatives afin d'améliorer le résultat de quelques points de pourcentage et donc de permettre à un plus grand nombre de travailleurs ambulanciers de permettre de prendre la période de repas.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

Monsieur **F** propose des idées afin d'évaluer la recevabilité de ses demandes. En quelques minutes, je constate qu'il n'y a pas eu de consultation auprès des travailleurs afin de voir comment ils peuvent participer à l'amélioration de leurs conditions dans ce cas-ci, la prise de repas dans la période médiane du quart de travail du travailleur.

Monsieur **B** mentionne également la possibilité d'ajouter un local servant de cuisine dans le secteur 1 afin de permettre aux ambulanciers de prendre leur repas rapidement sans avoir à revenir à leur port d'attache. Il mentionne qu'il y a actuellement des ententes avec les Bistros Café des établissements de santé (centres hospitaliers) pour que les ambulanciers puissent prendre leur période de repas sur place afin d'éviter la perte de temps occasionnée par le déplacement.

Il est précisé que la durée du quart de travail des ambulanciers est de onze (11) heures et quinze (15) minutes par jour incluant une période de repas de 45 minutes. Selon le RSST, la période de repas doit être prise à l'intérieur d'une plage de deux heures dans la période médiane de quart de travail du travailleur.

Rappel de la réglementation :

Comme stipulé à l'article 171 du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, S-2.1, r.13, a.171) qui se lit comme suit :

« Période de repas : Lorsque la durée du travail excède 5 heures, au moins 30 minutes d'arrêt doivent être accordées au travailleur pour lui permettre de prendre son repas.

À moins d'une convention à l'effet contraire, cette période de repas doit débuter à l'intérieur d'une plage de 2 heures située dans le milieu de la période de travail du travailleur. »

Actuellement, il y a 23 véhicules ambulanciers pour le secteur de Sherbrooke, dont dix véhicules qui sont utilisés durant la journée, de 5h30 à 16h45. Trois véhicules ambulanciers pour la période de nuit de 2h15 à 5h30 du matin. Selon M. **F**, il serait facile de résoudre la problématique actuelle en augmentant le nombre de véhicules disponibles sur le territoire, il mentionne que l'employeur pourrait créer une équipe supplémentaire qui serait pour remplacer les travailleurs ambulanciers qui sont en période de repas, mais il y a selon M. **B** des facteurs à considérer, des budgets et les règles contractuelles avec l'Agence de la Santé et des services sociaux de l'Estrie. Une autre idée a été lancée également par M. **F** soit d'atteindre

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
DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

les radios pendant la période de repas pour permettre aux travailleurs ambulanciers de ne pas être interrompus pendant cette période, mais cette option n'est pas envisageable en raison d'un possible tollé par la clientèle desservie puisqu'il y aurait nécessairement bris de service et pourrait mettre la population en danger.

Au cours de la discussion, les parties conviennent que des ajustements sont nécessaires tout en respectant les contingences avec lesquelles doit composer l'employeur face à ses obligations contractuelles avec *l'Agence de la Santé et des services sociaux de l'Estrie*. Monsieur B mentionne qu'il est possible d'améliorer le résultat de 85%, mais il insiste sur le fait qu'il sera impossible d'atteindre le 100%. Toutefois, il est d'accord pour explorer des pistes alternatives afin d'améliorer le résultat de quelques points de pourcentage et donc de permettre à un plus grand nombre de travailleurs ambulanciers de prendre la période de repas. L'employeur accepte de collaborer et de rencontrer les travailleurs afin de trouver ensemble des pistes de solutions.

Je demande à leurs représentants de me démontrer notamment à l'aide des horaires travaillés par leurs membres le bien-fondé de leur plainte. M. E s'engage à me fournir le document en question à partir duquel il dit pouvoir démontrer la justesse de la demande des travailleurs.

Le jour même, après l'intervention, je reçois de la part de monsieur E le résultat d'un sondage non scientifique, réalisé auprès de quelques travailleurs pour la période du 4 octobre 2023 à 18 janvier 2024 pour un total de 98 jours. Durant cette période, à treize occasions, des travailleurs n'ont pas réussi à prendre leur période de repas ou ont pris leur repas avec une moyenne de plus de trois heures de retard.

Le 26 février, je reçois un courriel de madame C contenant un graphique démontrant le taux de conformité aux repas pour le mois de janvier 2024, je constate que 80% des travailleurs ambulanciers réussissent à prendre la période de repas à l'intérieur d'une plage de deux (2) heures situées dans le milieu de la période de travail du travailleur.

Comme mentionné dans la littérature, il est reconnu que la conduite d'un véhicule ambulancier est une tâche complexe qui exige la coordination de diverses habilités physiques, psychomotrices et mentales. Il est démontré que dans le travail en soins d'urgence (secteur préhospitalier), la bonne forme physique ainsi que l'acuité mentale et sensorielle des paramédicaux sont des facteurs déterminants dans l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Ces facteurs sont non seulement déterminants pour leur propre sécurité et celles des autres personnes qui les entourent (patients et autres professionnels de la santé), mais également pour les autres usagers de la route.

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
DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

Les risques associés à l'état de fatigue que ressentent les paramédicaux lorsqu'ils sont assujettis sont donc réels et documentés. Ces travailleurs sont susceptibles d'être en déficit de sommeil et sont exposés au danger associé à l'hypovigilance alors qu'ils conduisent un véhicule ambulancier. Face à ces risques, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que l'organisation du travail est sécuritaire et ne porte pas atteinte à la santé des travailleurs (**réf. Art.51.3 Loi sur la santé et la sécurité du travail-LSST**).

Les travailleurs ont également une responsabilité à prendre en vertu de la LSST :

49. « Le travailleur doit :

2° *prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;*

3° *veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail; »*

Recommandations

Considérant la problématique soulevée et les faits mentionnés ci-dessus, il est recommandé à l'employeur de communiquer avec les travailleurs, de diffuser les informations et d'impliquer les travailleurs dans la recherche de solutions afin de minimiser les risques liés à l'incapacité de rendre la période de repas et les impacts sur la santé et la sécurité des travailleurs lorsque ceux-ci ne sont pas en mesure de prendre leur période de repas dans la médiane de leur quart de travail. Il est suggéré à l'employeur de constituer un comité ad hoc comprenant des travailleurs ambulanciers et des représentants de l'employeur afin de discuter des enjeux et voir ensemble quelles seraient les pistes à explorer. La santé et la sécurité du travail sont une responsabilité partagée, l'employeur a des obligations envers ses travailleurs et les travailleurs ont également des obligations à respecter. La participation et l'implication de tous sont des conditions gagnantes pour une meilleure collaboration et un meilleur climat de travail.

Le second élément concerne les ambulanciers prodiguant des soins aux patients lorsque le véhicule est en mouvement, selon les informations obtenues, la situation est corrigée, tous les véhicules ambulanciers sont désormais munis d'un harnais. Les travailleurs ambulanciers ayant à prodiguer des soins lorsque le véhicule est en mouvement (en déplacement) doivent obligatoirement être attachés avec le harnais. L'employeur a pris les mesures nécessaires afin d'éliminer ou à tout le moins de contrôler le risque de blessures par les ambulanciers comme dans la situation mentionnée précédemment. D'autres mesures sécuritaires pourront être

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
DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

évaluées, je laisse le soin aux travailleurs d'en discuter avec l'employeur. Je considère la mesure mise en place par l'employeur satisfaisante. Il devra toutefois vérifier si les harnais sont rétractables ou retenus lorsque survient un déplacement inopiné, voire soudains (déplacement brutal ou incontrôlé).

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, aucune dérogation n'est émise. Toutefois, les parties s'entendent pour se rencontrer et discuter des enjeux reliés à la santé et la sécurité des travailleurs. Comme mentionné précédemment, la santé et la sécurité du travail sont une responsabilité partagée. Il est le devoir de toutes les parties prenantes patronale et syndicale de se mobiliser, de se consulter et de se concerter afin de trouver des pistes de solutions.

J'encourage l'employeur à poursuivre ses efforts dans le développement d'une culture organisationnelle de prévention et dans la prise en charge de la santé et de la sécurité des travailleurs. La santé et la sécurité au travail sont l'affaire de tous !

Un suivi sera effectué au cours du mois de mai afin d'évaluer les démarches entreprises par l'employeur.

Je demeure disponible pour un complément d'information.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	29 février 2024	RAP1456933

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Estrie

Place-Jacques-Cartier

1650, rue King Ouest, bur. 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

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
29 mai 2024 à 15:00	DPI4377052	31 mai 2024	RAP1470208

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9 Représentant de l'employeur Monsieur Miguel Provençal, Président	Numéro : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9

Inspecteurs	Numéro
Rédigé par : [REDACTED] A [REDACTED]	[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 à la période de repas et la sécurité des travailleurs dans les véhicules ambulanciers à la suite de la réception d'une plainte déposée à la CNESST.

Intervention sans visite

Personnes contactées

Monsieur [REDACTED] B [REDACTED] ;
 Madame [REDACTED] C [REDACTED] ;
 Monsieur [REDACTED] D [REDACTED]
 Monsieur [REDACTED] E [REDACTED] .

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	31 mai 2024	RAP1470208

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 de l'intervention

Le 30 avril 2024, un courriel est envoyé à Madame C afin de connaître l'avancement des travaux.

Le 30 avril 2024, M. B C

Le 1^{er} mai 2024, un accusé de réception est envoyé à M. B

Le 10 mai 2024, madame C envoie par courriel une série de documents.

RAPPEL DE LA PROBLÉMATIQUE SOULEVÉE

Énoncé de la plainte

dénonce les situations suivantes :

- « L'employeur ne permet pas aux ambulanciers de prendre leurs pauses (dîner, etc.) dans la mesure où ils sont appelés assez fréquemment. Il mentionne que trois (3) ambulances ont été retirées de la circulation depuis quelques mois et cela a contribué à exacerber le problème. L'absence de pause contribue à augmenter le risque d'accident en situation de conduite d'urgence ».

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
DPI4377052	31 mai 2024	RAP1470208

Description des observations et informations recueillies

L'employeur confirme par courriel la réception du rapport d'intervention du 13 février 2024 (RAP1456933)

Le 10 mai 2024, je reçois un courriel de madame C contenant les documents suivants :

Affichage comité 10-09

Comité extraordinaire SST- Gestion 10-09 -Compte rendu 5 mai 2024;

Comité Adhoc 10-09- Compte-rendu 8 mai 2024.

Après quelques échanges de courriel et un entretien téléphonique avec madame C celle-ci m'envoie un compte-rendu rédigé par M. E que je retranscris ci-dessous qui résume l'avancement des travaux:

« [REDACTED]
[REDACTED]

- [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

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

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	31 mai 2024	RAP1470208

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

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
DPI4377052	31 mai 2024	RAP1470208

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] ».

Conclusion

À la suite des informations reçues et des diverses communications entre les parties, malgré les démarches entreprises par l'employeur et l'avancement des travaux, **une rencontre de suivi aura lieu le 26 juin 2024 à 9h à l'établissement de l'employeur sis au 4135 rue Lesage à Sherbrooke**

En terminant, je réitère mon soutien auprès des parties prenantes et encourage l'employeur à poursuivre ses efforts dans le développement d'une culture organisationnelle de prévention et dans la prise en charge de la santé et de la sécurité des travailleurs. La santé et la sécurité au travail sont l'affaire de tous !

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
DPI4377052	31 mai 2024	RAP1470208

Je demeure disponible pour un complément d'information.



A

Inspectrice SST

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

1650 rue King Ouest, Sherbrooke, Québec, J1J 2C3

Tél. :

Courriel :

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Estrie

Place-Jacques-Cartier

1650, rue King Ouest, bur. 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

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
26 juin 2024 à 9:00	DPI4377052	27 juin 2024	RAP1473856

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9 Représentant de l'employeur Monsieur Miguel Provençal, Président	Numéro : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9

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

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 29 mai 2024 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 à la période de repos (repas) et la sécurité des travailleurs dans les véhicules ambulanciers à la suite de la réception d'une plainte déposée à la CNESST.

Personnes rencontrées

Madame C [REDACTED]
Monsieur D [REDACTED]
Monsieur E [REDACTED]
Monsieur F [REDACTED];
Madame G [REDACTED].

Je suis accompagnée de Monsieur B [REDACTED], inspecteur en formation à la CNESST.

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	27 juin 2024	RAP1473856

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 du déroulement

Le 26 juin 2024, nous nous présentons à la "Coopérative de travailleurs d'ambulance de l'Estrie" à Sherbrooke, sur rendez-vous. Nous rencontrons les personnes ci-dessus mentionnées dans une salle de conférence. Après les civilités d'usage, madame **A** prend la parole pour présenter le but de l'intervention et passe ensuite la parole à Mme **C**. Celle-ci prend la parole et présente les différents travaux qui ont été réalisés, notamment la mise en place d'un comité "Ad hoc" créé par la direction et le comité SST. Ensuite, monsieur **E** prend la parole afin de présenter les travaux faits par le comité. Le comité a été mis en place le 8 mai et les travaux du comité ont duré 4h. Monsieur **E** souligne que ce comité ad hoc avait pour objectif de trouver des solutions conjointes pour permettre aux équipes paramédicales d'avoir un temps de repos (30 ou 45 minutes selon la durée du quart du travailleur) pendant un quart de travail. Monsieur **E** mentionne également que ce comité ad hoc est paritaire et constitué de 8 membres à savoir : 3 représentants de l'employeur, 3 paramédicaux et 2 représentants syndicaux. La deuxième rencontre a eu lieu le 17 juin et les travaux ont duré 8h. Monsieur **E** mentionne que les deux rencontres du comité ad hoc se sont très bien déroulées avec la participation et la collaboration de tous les membres, ceci dans un climat de convivialité et de respect.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur confirme par courriel et lors de la présente intervention la réception du rapport d'intervention du 29 mai 2024 (RAP1470208)

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	27 juin 2024	RAP1473856

Rappel de la problématique soulevée**Énoncé de la plainte**

██████ dénonce les situations suivantes :

- « L'employeur ne permet pas aux ambulanciers de prendre leurs pauses (dîner, etc.) dans la mesure où ils sont appelés assez fréquemment. Il mentionne que trois (3) ambulances ont été retirées de la circulation depuis quelques mois et cela a contribué à exacerber le problème. L'absence de pause contribue à augmenter le risque d'accident en situation de conduite d'urgence ».

Rappel de la réglementation :

Comme stipulé à l'article 171 du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, S-2.1, r.13, a.171) qui se lit comme suit :

« Période de repas : Lorsque la durée du travail excède 5 heures, au moins 30 minutes d'arrêt doivent être accordées au travailleur pour lui permettre de prendre son repas.

À moins d'une convention à l'effet contraire, cette période de repas doit débuter à l'intérieur d'une plage de 2 heures située dans le milieu de la période de travail du travailleur. »

Présentation par M. E █████ des solutions retenues

À la suite d'échanges, monsieur E █████ présente les résultats de la dernière rencontre du comité ad hoc. Deux phases ont été arrêtées pour implémenter les solutions à savoir :

Phase 1 : Solutions à court terme

- Implantation innovante du 10-19
- Rapprochement de 45 minutes avant l'octroi du statut administratif vers le secteur caserne
- Rapprochement de 15 minutes avant la période de repas officiel
- Révision des plages horaires des repas selon le plan de déploiement

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
DPI4377052	27 juin 2024	RAP1473856

Si aucun avancement significatif à la phase 1 : Révision du plan de déploiement avec période d'indisponibilité du travailleur durant la période de repos (début des travaux : Automne 2024)

Analyse des solutions en phase 2 si avancement majeur de la phase 1 à l'automne 2024

Phase 2 : Solutions à moyen long terme

- Révision des critères d'ajouts ponctuels
- Révision du plan de déploiement en priorisant le secteur casernes
- Intégration du cadre normatif dans les procédures opérationnelles
- Période d'indisponibilité post 120 minutes suivant la période de repos
- Procédure d'anticipation des appels non urgents pour tous les secteurs
- Procédure d'anticipation des 10-09 (repas) lors de non-affectation

Si aucun avancement majeur à la phase 2 : Révision du plan de déploiement avec période d'indisponibilité du travailleur durant la période de repos (Implantation : Mars 2025).

Nonobstant les solutions présentées par M. E et la volonté de l'employeur de trouver des solutions afin de remédier à la problématique soulevée, Monsieur D vient préciser qu'il faut considérer les intervenants externes puisque l'organisation n'est pas décisionnelle. Il explique les enjeux et le lien de dépendance qu'entretient l'entreprise vis-à-vis le CIUSS de l'Estrie, l'Agence de la Santé et des services sociaux de l'Estrie (donneur d'ouvrage) et le ministère de la Santé et des services sociaux. La Coopérative des Travailleurs d'Ambulance de l'Estrie (CTAE) n'a pas un pouvoir décisionnel, mais d'influence.

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, force est d'admettre que l'employeur a démontré une réelle prise en charge de la problématique soulevée, soit la difficulté de prise de repos (repas) dans la période médiane du quart de travail des « paramédics ». Depuis, un comité ad hoc paritaire a été constitué, des rencontres de

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	27 juin 2024	RAP1473856

discussions ont été réalisées et des solutions ont été élaborées. Ces solutions seront présentées prochainement à l'ensemble des travailleurs.

Toutefois, pour ce faire, nous réitérons l'importance de diffuser l'information de manière uniforme, d'assurer une transparence dans les communications verbales et écrites. De poursuivre les rencontres au sein du comité ad hoc au besoin. De s'assurer que tous les travailleurs et les parties prenantes adhèrent à la solution choisie pour que l'employeur puisse évaluer l'efficacité de la solution mise en place et d'apporter des ajustements au besoin. La participation de toutes les parties est primordiale et essentielle.

En terminant, nous encourageons l'employeur à poursuivre ses efforts dans le développement d'une culture organisationnelle de prévention et dans la prise en charge de la santé et de la sécurité des travailleurs.

Nous demeurons disponibles pour un complément d'information et nous réitérons notre soutien au besoin.



A [REDACTED], Inspectrice SST

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

1650 rue King Ouest, Sherbrooke, Québec, J1J 2C3

Tél. : [REDACTED]

Courriel : [REDACTED]



B [REDACTED], Inspecteur SST en formation

Tél. : (819) 821-5000, poste [REDACTED]

Courriel : [REDACTED]

ANNEXE

Distribution des copies

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

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

LSST, art. 183

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

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

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection

Estrie

Place-Jacques-Cartier

1650, rue King Ouest, bur. 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

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 avril 2025 à 13:30	DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9 Représentant de l'employeur Monsieur Stéphane Jalbert, Président	Numéro : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9

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

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 26 juin 2024 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 à la période de repos (repas) et la sécurité des travailleurs dans les véhicules ambulanciers à la suite de la réception d'une plainte déposée à la CNESST (RAP1473856).

Personnes rencontrées

Madame B [REDACTED]
Monsieur C [REDACTED]
Monsieur D [REDACTED]
Monsieur E [REDACTED]
Monsieur F [REDACTED];
Monsieur G [REDACTED]
Monsieur H [REDACTED]

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

Présentation du lieu de travail

Coopérative de travailleurs d'ambulance de l'Estrie (anciennement « Ambulance de l'Estrie ») offre des services de soins préhospitaliers d'urgence, de transport par ambulance et de transport d'ambulance entre les établissements de santé dans 6 points de service de l'Estrie (Richmond, Magog, Valcourt, East-Angus, Stanstead et Sherbrooke). L'établissement œuvre dans le secteur d'activité 30 – services médicaux et sociaux. Il emploie environ 220 travailleurs, dont environ 200 techniciens ambulanciers répartis sur 3 quarts de travail. Ces deux cents travailleurs sont syndiqués. L'employeur appartient au secteur d'activités économiques, *Services médicaux et sociaux (030)*. L'entreprise qui offre des services d'ambulance est desservie par l'Association sectorielle paritaire du secteur des affaires sociales (ASSTSAS).

Elle possède un programme de prévention. Un comité en santé et sécurité du travail (SST) est actif, quatre rencontres sont effectuées par année. Le comité est composé de cinq travailleurs (« paramédics ») et de deux représentants de l'employeur.

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 du déroulement

Le 4 avril 2025, je rencontre les parties prenantes via la plateforme Teams ». Après les civilités d'usage, je prends la parole pour présenter le but de l'intervention et passe ensuite la parole à Mme B. Celle-ci prend la parole et présente les différents travaux qui ont été réalisés, notamment la mise en place d'un comité "Ad hoc" créé par la direction et le comité SST. Ensuite, monsieur E prend la parole afin de présenter les travaux faits par le comité. Le comité a été mis en place le 8 mai 2024 et la dernière rencontre du comité a eu lieu le 13 mars 2025 et les travaux du comité ont duré quatre (4) heures. Monsieur E souligne que ce comité ad hoc avait pour objectif de trouver des solutions conjointes pour permettre aux équipes paramédicales d'avoir un temps de repos (30 ou 45 minutes selon la durée du quart du travailleur) pendant un quart de travail. Monsieur E mentionne également que ce

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
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

comité ad hoc est paritaire et constitué de 8 membres à savoir : 3 représentants de l'employeur, 3 paramédicaux et 2 représentants syndicaux. La deuxième rencontre a eu lieu le 17 juin et les travaux ont duré 8h. Monsieur **E** mentionne que les quatre (4) rencontres du comité ad hoc se sont très bien déroulées avec la participation et la collaboration de tous les membres, ceci dans un climat de convivialité et de respect. Par la suite, Messieurs **D** et **C** prennent la parole à tour de rôle afin d'expliquer la situation actuelle et la contrainte externe. Le CTAE est actuellement dans une impasse. L'employeur exprime les difficultés rencontrées pour l'approbation de son plan de déploiement.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur confirme par courriel et lors de la présente intervention la réception du rapport d'intervention du 26 juin 2024 (RAP1473856).

Rappel de la problématique soulevéeÉnoncé de la plainte

_____ dénonce les situations suivantes :

- « L'employeur ne permet pas aux ambulanciers de prendre leurs pauses (dîner, etc.) dans la mesure où ils sont appelés assez fréquemment. Il mentionne que trois (3) ambulances ont été retirées de la circulation depuis quelques mois et cela a contribué à exacerber le problème. L'absence de pause contribue à augmenter le risque d'accident en situation de conduite d'urgence ».

Rappel du mandat de l'inspecteur

J'informe les personnes présentes que le mandat de l'inspecteur consiste à déterminer si la « procédure d'autorisation de prise de repos » et son application présentent un risque ou un danger pour la santé et la sécurité des travailleurs en vertu de la « Loi sur la santé et sécurité du travail » et ses règlements. Le cas échéant, l'inspecteur pourra exiger à l'employeur des correctifs visant à contrôler le risque ou le danger.

L'inspecteur détermine la présence d'un risque ou d'un danger d'une situation de travail à partir des faits observés et des mesures de prévention déjà en place. Il compare les informations et les observations recueillies à la réglementation, aux normes, à des règles de l'art et à des

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

études portant sur le sujet. Il s'assure que les mesures de prévention mis en place par l'employeur contrôlent adéquatement le risque ou le danger.

Rappel de la conjoncture

Effectivement, la situation décrite par [REDACTED] la difficulté d'accorder les périodes de repos prévues constitue la norme dans le contexte actuel. Les raisons invoquées pour expliquer cet état de fait sont essentiellement de nature conjoncturelle et leur effet s'est fait davantage sentir au cours des dernières années. Il s'agit d'une augmentation de l'achalandage, d'une population vieillissante, de la spécialisation de certains hôpitaux, de la fermeture de service dans les hôpitaux régionaux, de la bureaucratisation des transports (nombre de formulaires à compléter), etc.

Malgré les solutions présentées par l'employeur avec la collaboration des travailleurs et de la partie syndicale, il est important de préciser qu'il faut considérer les intervenants externes puisque l'organisation n'est pas décisionnelle. Il explique les enjeux et le lien de dépendance qu'entretient l'entreprise vis-à-vis le CIUSS de l'Estrie, *l'Agence de la Santé et des services sociaux de l'Estrie (donneur d'ouvrage) et le ministère de la Santé et des services sociaux*. La Coopérative des Travailleurs d'Ambulance de l'Estrie (CTAE) n'a pas un pouvoir décisionnel, mais d'influence.

L'employeur a essuyé un refus catégorique de la part du donneur d'ouvrage. Le CTAE a tenté à plusieurs reprises d'obtenir l'approbation du plan de déploiement, mais en vain. Toutefois, je rappelle à l'employeur que malgré le refus de l'Agence (Santé Québec), il a des obligations à respecter.

Rappel de la réglementation

Je rappelle aux parties que l'article 171 du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (R.L.R.Q. S-2.1, r.13, a. 171) prescrit les modalités suivantes pour la prise des repas :

« Période de repas : Lorsque la durée du travail excède 5 heures, au moins 30 minutes d'arrêt doivent être accordées au travailleur pour lui permettre de prendre son repas.

À moins d'une convention à l'effet contraire, cette période de repas doit débuter à l'intérieur d'une plage de 2 heures située dans le milieu de la période de travail du travailleur. »

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
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

Selon les informations obtenues et les documents présentés, il est démontré que la durée de travail excède 5 heures. Il est aussi démontré qu'une période minimale de 30 minutes d'arrêt n'est pas toujours accordée aux travailleurs pour leur permettre de prendre leurs repas dans la période médiane de deux heures.

Dès lors, je demande à l'employeur de se conformer à l'application de l'article 171 du RSST. **À cet effet, la dérogation no1 est émise.**

L'analyse effectuée sur une base préventive démontre malgré tout une prise en charge partielle de la gestion des risques par l'employeur, mais celle-ci est insuffisante. L'employeur n'utilise pas des méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et à la sécurité des travailleurs qui pourraient découler de l'application de la procédure. Il ne s'assure pas 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.

Comme mentionné dans la littérature, il est reconnu que la conduite d'un véhicule ambulancier est une tâche complexe qui exige la coordination de diverses habilités physiques, psychomotrices et mentales. Il est démontré que dans le travail en soins d'urgence (secteur préhospitalier), la bonne forme physique ainsi que l'acuité mentale et sensorielle des paramédicaux sont des facteurs déterminants dans l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Ces facteurs sont non seulement déterminants pour leur propre sécurité et celles des autres personnes qui les entourent (patients et autres professionnels de la santé), mais également pour les autres usagers de la route.

Les risques associés à l'état de fatigue que ressentent les paramédicaux lorsqu'ils sont assujettis sont donc réels et documentés. Ces travailleurs sont susceptibles d'être en déficit de sommeil et sont exposés au danger associé à l'hypovigilance alors qu'ils conduisent un véhicule ambulancier. Face à ces risques, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que l'organisation du travail est sécuritaire et ne porte pas atteinte à la santé des travailleurs (réf. **Art.51.3 Loi sur la santé et la sécurité du travail- LSST**). **À cet effet, la dérogation no2 est émise.**

Plusieurs organismes ont étudié les conséquences liées à la fatigue en lien avec le travail à exécuter. Il est question, entre autres, de :

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
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

- Baisse du niveau d'attention et de vigilance affaiblie (capacité réduite de répondre aux exigences de l'emploi);
- Concentration réduite (prise de décision et raisonnement plus difficiles);
- Mémoire affectée (champ d'attention réduit);
- Réduction du délai de réaction – tant physique que mentale (rapidité et précision);
- Distraction accrue
- Augmentation des erreurs de jugement,
- Somnolence;
- Risque accru de « micro-sommeils » - courtes périodes de 4 à 5 secondes de sommeil dont la personne n'a pas conscience, etc.

Plusieurs des conséquences énumérées peuvent affecter le travail d'un paramédic qu'il soit le conducteur du véhicule ambulancier ou celui qui prodigue les soins à l'arrière.

Gestion des risques de fatigue

L'employeur doit prendre des mesures adéquates pour gérer la fatigue. Il doit gérer les facteurs de risque opérationnels et ceux liés aux conditions personnelles des travailleurs. Sans période de repos ou temps de récupération suffisant, la fatigue peut devenir chronique. Une telle fatigue peut entraîner des impacts physiques comme des problèmes de digestion et des impacts psychologiques comme la dépression. La gestion de la fatigue est une responsabilité partagée entre les employeurs et les travailleurs.

De ce fait, en vertu de l'[article 51\(9\)](#) de la LSST, l'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur les risques concernant la fatigue au volant et leur assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriée afin qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. Les travailleurs doivent être formés pour reconnaître les symptômes de la fatigue afin de les identifier, et ainsi, participer à sa gestion en prenant les mesures nécessaires pour protéger leur santé, leur sécurité ou leur intégrité 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
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

Les travailleurs ont également une responsabilité à prendre en vertu de la *LSST* :

49. « Le travailleur doit :

2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;

3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail; »

Formation sur la prévention et la gestion de la fatigue

Plusieurs mesures sont mises en place par l'employeur pour contrôler les risques liés à la fatigue. Certaines mesures nécessitent la participation des travailleurs dans l'identification des risques : compiler les heures de travail et de repos, aviser l'employeur des situations particulières.

Les travailleurs doivent prendre les mesures nécessaires pour réduire les risques liés à la fatigue dans leur quotidien pour assurer leur sécurité et celle de leurs collègues au travail. Ainsi, ils doivent connaître les signes de fatigue, les facteurs aggravants sur lesquels ils ont le contrôle (heure du coucher, consommation de substances diminuant les facultés, etc.) et les mesures mises en place par l'employeur pour les contrôler.

Les travailleurs ne sont pas formés sur les risques liés à la fatigue et sur les mesures de prévention permettant de gérer les risques liés à la fatigue. **À cet effet, la dérogation no3 est émise.**

Mesures de contrôle pour assurer la permanence du correctif :

J'informe l'employeur qu'il doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les risques.

L'employeur peut proposer toute autre solution dont l'inspecteur en évaluera la conformité.

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
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

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.

Mécanismes et références disponibles

Des outils et des documents ont été développés afin de supporter les employeurs dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail. Ils sont disponibles sur le site internet de la CNESST. (www.cnesst.gouv.qc.ca)

La Loi sur la santé et la sécurité du travail et les règlements correspondants sont accessibles sur le site internet de la CNESST (cnesst.gouv.qc.ca) dans le volet « Santé et sécurité du travail » sous l'onglet « Lois, règlements, normes et politiques ».

Le centre de documentation de la CSST (1-888-873-3160);
Les associations sectorielles paritaires (www.preventionenligne.qc.ca);
Le site internet de l'IRSST (www.irsst.qc.ca).

Concernant la *Loi modernisant le régime en santé et sécurité du travail (LMRSST)*, je recommande l'employeur à :

- Outil d'identification des risques – CNESST : [Outil d'identification des risques \(gouv.qc.ca\)](http://Outil%20d'identification%20des%20risques%20(gouv.qc.ca))
- Identification des risques – CNESST: [Identifier les risques dans le milieu de travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](http://Identifier%20les%20risques%20dans%20le%20milieu%20de%20travail%20|%20Commission%20des%20normes%20de%20l'equite%20de%20la%20sant%C3%A9%20et%20de%20la%20s%C3%A9curit%C3%A9%20du%20travail%20-%20CNESST%20(gouv.qc.ca))
- LMRSST – CNESST : [Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail en résumé | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](http://Loi%20modernisant%20le%20r%C3%A9gime%20de%20sant%C3%A9%20et%20de%20s%C3%A9curit%C3%A9%20du%20travail%20en%20r%C3%A9sum%C3%A9%20|%20Commission%20des%20normes%20de%20l'equite%20de%20la%20sant%C3%A9%20et%20de%20la%20s%C3%A9curit%C3%A9%20du%20travail%20-%20CNESST%20(gouv.qc.ca))

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, des dérogations sont émises et sont inscrites dans le présent rapport.

Vous trouverez également l'état des dérogations dans l'avis 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 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.

En terminant, j'encourage l'employeur à poursuivre ses efforts dans le développement d'une culture organisationnelle de prévention et dans la prise en charge de la santé et de la sécurité des travailleurs.

Je demeure disponible pour un complément d'information,



A [redacted] **Inspectrice SST**

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

1650 rue King Ouest, Sherbrooke, Québec, J1J 2C3

Tél. : [redacted]

Courriel : [redacted]

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	8 avril 2025	RAP1507170

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
Coop de travailleurs d'ambulance Estrie	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 171 L'employeur ne s'est pas assuré de permettre à ses travailleurs que lorsque la durée du travail excède 5 heures, au moins 30 minutes d'arrêt doivent être accordées au travailleur pour lui permettre de prendre son repas. À moins d'une convention à l'effet contraire, cette période de repas doit débiter à l'intérieur d'une plage de 2 heures située dans le milieu de la période de travail du travailleur.	2025-06-02	Non commencée
2	LSST / 51, al. 1(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail est sécuritaire et ne porte pas atteinte à la santé des travailleurs en ce que sa procédure d'autorisation de prise de repos ne lui permet pas de s'assurer que ses travailleurs sont en état de vigilance alors qu'ils conduisent un véhicule ambulancier exposant ces derniers au danger d'une perte de maîtrise dudit véhicule.	2025-06-02	Non commencée
3	LSST / 51, al. 1(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas formés sur la prévention et la gestion de la fatigue, ce qui peut occasionner un risque d'accident de la route.	2025-06-02	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)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Estrie
Place-Jacques-Cartier
1650, rue King Ouest, bur. 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

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
5 mai 2025 à 9:00	DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9 Représentant de l'employeur Monsieur Stéphane Jalbert, Président	Numéro : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9

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

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 4 avril 2025 ayant pour but de vérifier les correctifs apportés en lien avec la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la période de repos (repas) et la sécurité des travailleurs dans les véhicules ambulanciers à la suite de la réception d'une plainte déposée à la CNESST.

Personnes rencontrées

Madame B [REDACTED]

Personne contactée

Monsieur C [REDACTED] ;

Personnes contactées par courriel

Monsieur D [REDACTED]

Monsieur E [REDACTED]

Monsieur F [REDACTED]

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

Monsieur G ;

Monsieur H

Monsieur I

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 du déroulement

Le 5 mai 2025, je rencontre l'employeur via la plateforme Teams ». Après les civilités d'usage, je prends la parole pour présenter le but de l'intervention et ensuite je cède la parole à Mme B. Celle-ci prend la parole et m'explique la situation actuelle avec le CIUSSS et les démarches entreprises depuis la dernière rencontre du 4 avril 2025.

J'informe madame B que chaque demande d'assistance à la CNESST, un rapport d'intervention est produit, peu importe s'il y a des dérogations ou non. À la demande de l'employeur, croyant pouvoir faire pression auprès du CIUSSS, des dérogations ont été émises, celles-ci ne peuvent malheureusement pas être annulées. L'employeur doit démontrer la prise en charge de la situation dénoncée par [redacted] et les travailleurs ou corriger la situation, ce qui permettra de corriger les dérogations. Dès lors, ces dérogations seraient considérées effectuées et le dossier serait clos.

Le 12 mai 2025, le [redacted] est informé de la rencontre virtuelle du 5 mai 2025 avec l'employeur et un résumé lui est présenté.

Documents reçus par l'employeur et le syndicat le 12 mai 2025.

- Suivi du rapport d'intervention du 4 avril 2025 et résumé des actions entreprises par l'employeur;
- Courriel du syndicat expliquant sa position.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

Description des observations et informations recueillies

L'employeur confirme par courriel et lors de la présente intervention la réception du rapport d'intervention du 4 avril 2025 (RAP1507170).

Rappel de la problématique soulevéeÉnoncé de la plainte

██████████ dénonce les situations suivantes :

- « L'employeur ne permet pas aux ambulanciers de prendre leurs pauses (dîner, etc.) dans la mesure où ils sont appelés assez fréquemment. Il mentionne que trois (3) ambulances ont été retirées de la circulation depuis quelques mois et cela a contribué à exacerber le problème. L'absence de pause contribue à augmenter le risque d'accident en situation de conduite d'urgence ».

Rappel de la conjoncture

Effectivement, la situation décrite par la ██████████ la difficulté d'accorder les périodes de repos prévues constitue la norme dans le contexte actuel. Les raisons invoquées pour expliquer cet état de fait sont essentiellement de nature conjoncturelle et leur effet s'est fait davantage sentir au cours des dernières années. Il s'agit d'une augmentation de l'achalandage, d'une population vieillissante, de la spécialisation de certains hôpitaux, de la fermeture de service dans les hôpitaux régionaux, de la bureaucratisation des transports (nombre de formulaires à compléter), etc.

Malgré les démarches entreprises par l'employeur et les solutions présentées que je me permets de reproduire ci-dessous :

Résumé... « ██████████
██████████
██████████
██████████

██
██
██

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
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

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
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

Selon les informations obtenues et les documents présentés, il est démontré que la durée de travail excède 5 heures. Il est aussi démontré qu'une période minimale de 30 minutes d'arrêt n'est pas toujours accordée aux travailleurs pour leur permettre de prendre leurs repas dans la période médiane de deux heures.

Dès lors, je demande à l'employeur de se conformer à l'application de l'article 171 du RSST. **À cet effet, la dérogation no1 est considérée effectuée, puisque l'employeur permet aux travailleurs de prendre leur période de repas dans leur véhicule, dès lors, dans cette situation, les paramédics sont rémunérées D'autres mesures sont également mises en place comme mentionnés précédemment.**

L'analyse effectuée sur une base préventive démontre malgré tout une prise en charge partielle de la gestion des risques par l'employeur, mais celle-ci est insuffisante. L'employeur n'utilise pas des méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et à la sécurité des travailleurs qui pourraient découler de l'application de la procédure. Il ne s'assure pas 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.

Comme mentionné dans la littérature, il est reconnu que la conduite d'un véhicule ambulancier est une tâche complexe qui exige la coordination de diverses habilités physiques, psychomotrices et mentales. Il est démontré que dans le travail en soins d'urgence (secteur préhospitalier), la bonne forme physique ainsi que l'acuité mentale et sensorielle des paramédicaux sont des facteurs déterminants dans l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Ces facteurs sont non seulement déterminants pour leur propre sécurité et celles des autres personnes qui les entourent (patients et autres professionnels de la santé), mais également pour les autres usagers de la route.

Les risques associés à l'état de fatigue que ressentent les paramédicaux lorsqu'ils sont assujettis sont donc réels et documentés. Ces travailleurs sont susceptibles d'être en déficit de sommeil et sont exposés au danger associé à l'hypovigilance alors qu'ils conduisent un véhicule ambulancier. Face à ces risques, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que l'organisation du travail est sécuritaire et ne porte pas atteinte à la santé des travailleurs (réf. **Art.51.3 Loi sur la santé et la sécurité du travail- LSST**). **À cet effet, la dérogation no2 est considérée non commencée.**

Aucune analyse n'a été effectuée par l'employeur pour démontrer les risques à la santé à la sécurité des travailleurs lorsque ceux-ci ne peuvent prendre leur période de repas.

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
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

Plusieurs organismes ont étudié les conséquences liées à la fatigue en lien avec le travail à exécuter. Il est question, entre autres, de :

- Baisse du niveau d'attention et de vigilance affaiblie (capacité réduite de répondre aux exigences de l'emploi);
- Concentration réduite (prise de décision et raisonnement plus difficiles);
- Mémoire affectée (champ d'attention réduit);
- Réduction du délai de réaction – tant physique que mentale (rapidité et précision);
- Distraction accrue
- Augmentation des erreurs de jugement,
- Somnolence;
- Risque accru de « micro-sommeils » - courtes périodes de 4 à 5 secondes de sommeil dont la personne n'a pas conscience, etc.

Plusieurs des conséquences énumérées peuvent affecter le travail d'un paramédic qu'il soit le conducteur du véhicule ambulancier ou celui qui prodigue les soins à l'arrière.

Gestion des risques de fatigue

L'employeur doit prendre des mesures adéquates pour gérer la fatigue. Il doit gérer les facteurs de risque opérationnels et ceux liés aux conditions personnelles des travailleurs. Sans période de repos ou temps de récupération suffisant, la fatigue peut devenir chronique. Une telle fatigue peut entraîner des impacts physiques comme des problèmes de digestion et des impacts psychologiques comme la dépression. La gestion de la fatigue est une responsabilité partagée entre les employeurs et les travailleurs.

De ce fait, en vertu de l'[article 51 \(9\)](#) de la LSST, l'employeur doit informer adéquatement les travailleurs sur les risques concernant la fatigue au volant et leur assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriée afin qu'ils aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. Les travailleurs doivent être formés pour reconnaître les symptômes de la fatigue afin de les identifier, et ainsi, participer à sa gestion en prenant les mesures nécessaires pour protéger leur santé, leur sécurité ou leur intégrité 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
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

Les travailleurs ont également une responsabilité à prendre en vertu de la *LSST* :

49. « Le travailleur doit :

2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;

3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail; »

Formation sur la prévention et la gestion de la fatigue

Plusieurs mesures sont mises en place par l'employeur pour contrôler les risques reliés à la fatigue. Certaines mesures nécessitent la participation des travailleurs dans l'identification des risques : compiler les heures de travail et de repos, aviser l'employeur des situations particulières.

Les travailleurs doivent prendre les mesures nécessaires pour réduire les risques reliés à la fatigue dans leur quotidien pour assurer leur sécurité et celle de leurs collègues au travail. Ainsi, ils doivent connaître les signes de fatigue, les facteurs aggravants sur lesquels ils ont le contrôle (heure du coucher, consommation de substances diminuant les facultés, etc.) et les mesures mises en place par l'employeur pour les contrôler.

Les travailleurs ne sont pas formés sur les risques reliés à la fatigue et sur les mesures de prévention permettant de gérer les risques reliés à la fatigue. **À cet effet, la dérogation no3 est considérée non commencée.**

L'employeur doit communiquer avec les travailleurs des démarches qu'il entreprend, il doit également sonder les travailleurs afin de connaître véritablement la situation. Des rencontres paritaires doivent reprendre afin de diffuser l'information et d'impliquer les travailleurs à participer l'identification et l'analyse des risques pour trouver ensemble une ou des solutions (des alternatives).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

Mesures de contrôle pour assurer la permanence du correctif :

J'informe l'employeur qu'il doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les risques.

L'employeur peut proposer toute autre solution dont l'inspecteur en évaluera la conformité.

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.

Mécanismes et références disponibles

Des outils et des documents ont été développés afin de supporter les employeurs dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail. Ils sont disponibles sur le site internet de la CNESST. (www.cnesst.gouv.qc.ca)

La Loi sur la santé et la sécurité du travail et les règlements correspondants sont accessibles sur le site internet de la CNESST (cnesst.gouv.qc.ca) dans le volet « Santé et sécurité du travail » sous l'onglet « Lois, règlements, normes et politiques ».

Le centre de documentation de la CSST (1-888-873-3160);

Les associations sectorielles paritaires (www.preventionenligne.qc.ca);

Le site internet de l'IRSST (www.irsst.qc.ca).

Concernant la *Loi modernisant le régime en santé et sécurité du travail (LMRSST)*, je recommande l'employeur à :

- Outil d'identification des risques – CNESST : [Outil d'identification des risques \(gouv.qc.ca\)](http://Outil d'identification des risques (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).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

- Identification des risques – CNESST: [Identifier les risques dans le milieu de travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- LMRSSST – CNESST : [Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail en résumé | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)

Conclusion

À la suite des observations et des informations recueillies lors de cette intervention, une dérogation est corrigée et deux demeurent à corriger. Ces dérogations sont inscrites dans le présent rapport. Un délai additionnel est octroyé à l'employeur.

Vous trouverez également l'état des dérogations dans l'avis 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 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.

En terminant, j'encourage l'employeur à poursuivre ses efforts dans le développement d'une culture organisationnelle de prévention et dans la prise en charge de la santé et de la sécurité des travailleurs.

Je demeure disponible pour un complément d'information,



A [redacted] **Inspectrice SST**

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

1650 rue King Ouest, Sherbrooke, Québec, J1J 2C3

Tél. : [redacted]

Courriel [redacted]

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	12 mai 2025	RAP1510268

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
Coop de travailleurs d'ambulance Estrie	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
1	RSST / 171 L'employeur ne s'est pas assuré de permettre à ses travailleurs que lorsque la durée du travail excède 5 heures, au moins 30 minutes d'arrêt doivent être accordées au travailleur pour lui permettre de prendre son repas. À moins d'une convention à l'effet contraire, cette période de repas doit débiter à l'intérieur d'une plage de 2 heures située dans le milieu de la période de travail du travailleur. - Observé le : 2025-04-04 (RAP1507170) - Délai expire le 2025-06-02	-	Effectuée
2	LSST / 51, al. 1(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail est sécuritaire et ne porte pas atteinte à la santé des travailleurs en ce que sa procédure d'autorisation de prise de repos ne lui permet pas de s'assurer que ses travailleurs sont en état de vigilance alors qu'ils conduisent un véhicule ambulancier exposant ces derniers au danger d'une perte de maîtrise dudit véhicule. - Observé le : 2025-04-04 (RAP1507170) - Délai expire le 2025-06-02	2025-06-16	En cours
3	LSST / 51, al. 1(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas formés sur la prévention et la gestion de la fatigue, ce qui peut occasionner un risque d'accident de la route. - Observé le : 2025-04-04 (RAP1507170) - Délai expire le 2025-06-02	2025-06-16	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)
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité au travail (R.R.Q., c. S-2.1, r.13)

Pour nous rejoindre

cnesst.gouv.qc.ca/sst

Service de la prévention-inspection
Estrie
Place-Jacques-Cartier
1650, rue King Ouest, bur. 204
Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

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
25 juin 2025 à 15:00	DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346

Destinataire	Lieu de travail
Numéro d'employeur : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9 Représentant de l'employeur Monsieur Stéphane Jalbert, Président	Numéro : [REDACTED] Coop de travailleurs d'ambulance Estrie 4135, rue Lesage Sherbrooke (Québec) J1L 2Z9

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

Observations

Objet de l'intervention

Suivi de l'intervention effectuée le 5 mai 2025 ayant pour but de vérifier les correctifs apportés en lien avec la mise en application de la Loi sur la santé et la sécurité du travail et de la réglementation applicable à la période de repos (repas) et la sécurité des travailleurs dans les véhicules ambulanciers à la suite de la réception d'une plainte déposée à la CNESST.

Personnes contactées

Madame B [REDACTED]
Monsieur C [REDACTED]

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.

**RAPPORT
D'INTERVENTION**

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346

Description du déroulement

Le 11 juin 2025, un courriel est envoyé à Madame B afin de connaître l'avancement et les démarches entreprises par l'employeur.

Le 12 juin 2025, un courriel est reçu de Madame B m'informant que la correction des dérogations est en cours de finalisation et que bilan me sera envoyé lundi 16 juin 2025.

Le 13 juin 2025 en matinée, un accusé de réception est envoyé à Mme B mentionnant que le bilan est attendu pour le 16 juin.

Le 13 juin 2025, vers 14h, un courriel est envoyé par Mme B résumant en détail les actions prises, les correctifs apportés aux dérogations émises.

Prenez note que lors des échanges de courriel entre l'employeur et la CNESST, la partie syndicale est également informée.

Description des observations et informations recueillies

L'employeur confirme par courriel et lors de la présente intervention la réception du rapport d'intervention du 5 mai 2025 (RAP1510268).

Rappel de la problématique soulevée**Énoncé de la plainte**

denonce les situations suivantes :

- « L'employeur ne permet pas aux ambulanciers de prendre leurs pauses (dîner, etc.) dans la mesure où ils sont appelés assez fréquemment. Il mentionne que trois (3) ambulances ont été retirées de la circulation depuis quelques mois et cela a contribué à exacerber le problème. L'absence de pause contribue à augmenter le risque d'accident en situation de conduite d'urgence ».

Afin de corriger la dérogation no2 :

Voici les actions mise en œuvre par l'employeur que je me permets de retranscrire littéralement :

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346

- « [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- [REDACTED] :
- [REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
[REDACTED]
- [REDACTED] »

Après analyse des mesures mises en place, il m'apparaît que celles-ci permettront de s'assurer que l'organisation du travail tient compte de l'état de vigilance des travailleurs afin d'éliminer les risques liés à la conduite en état de fatigue (faculté affaiblie, sommeil, distraction, absence psychique, etc.).

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
DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346

À cet effet, la dérogation no2 est considérée effectuée.

Afin de corriger la dérogation no3 en lien avec l'information et la formation des travailleurs. Voici les mesures prises par l'employeur, et ce, dans une vision de prévention durable et de sensibilisation accrue aux risques et les dangers liés à la conduite de véhicules d'urgence comme les ambulances.

- « [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED] ;
 - [REDACTED] ;
 - [REDACTED]
- [REDACTED]
[REDACTED]
- [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] »

À la lecture des actions mises en place par l'employeur ci-dessus mentionnées, elles m'apparaissent répondent à l'obligation de formation et d'information des travailleurs en matière de gestion de la fatigue, en contribuant ainsi à prévenir les accidents de la route liés à cet enjeu.

À cet effet, la dérogation no3 est considérée effectuée. Toutefois, il est important de rappeler à l'employeur que la diffusion de l'information et la formation doivent être données aux

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
DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346

travailleurs tout au long de leur cheminement au sein de votre établissement et non pas de manière ponctuelle. La prévention de la santé et de la sécurité du travail est l'affaire de tous, elle doit demeurer une priorité autant pour l'employeur que les travailleurs. Les travailleurs sont appelés à jouer un rôle important dans le développement de mécanismes de prévention. Il est important de s'assurer de la permanence des correctifs pour offrir un environnement de travail sain et sécuritaire.

L'employeur mentionne que l'ensemble des actions citées ci-dessus ont été présentées, discutées et entérinées par le comité SST lors de la rencontre du 11 juin dernier.

En terminant, l'employeur mentionne que le ministère de la Santé et des Services sociaux a récemment annoncé via les médias l'ajout de deux nouveaux véhicules ambulanciers dans la zone de Sherbrooke, soit la zone historiquement la plus affectée par les interruptions de repas.

« [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] »

Mesures de contrôle pour assurer la permanence du correctif :

J'informe l'employeur qu'il doit s'assurer que les mesures mises en place pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du ou des travailleurs permettent d'éliminer ou de contrôler de façon permanente les risques.

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.

Mécanismes et références disponibles

Des outils et des documents ont été développés afin de supporter les employeurs dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail. Ils sont disponibles sur le site internet de la CNESST. (www.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).

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346

La Loi sur la santé et la sécurité du travail et les règlements correspondants sont accessibles sur le site internet de la CNESST (cnesst.gouv.qc.ca) dans le volet « Santé et sécurité du travail » sous l'onglet « Lois, règlements, normes et politiques ».

Le centre de documentation de la CSST (1-888-873-3160);
Les associations sectorielles paritaires (www.preventionenligne.qc.ca);
Le site internet de l'IRSST (www.irsst.qc.ca).

Concernant la *Loi modernisant le régime en santé et sécurité du travail (LMRSST)*, je recommande l'employeur à :

- Outil d'identification des risques – CNESST : [Outil d'identification des risques \(gouv.qc.ca\)](http://Outil%20d'identification%20des%20risques%20(gouv.qc.ca))
- Identification des risques – CNESST: [Identifier les risques dans le milieu de travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](http://Identifier%20les%20risques%20dans%20le%20milieu%20de%20travail%20|%20Commission%20des%20normes%20de%20l'equit%C3%A9%20de%20la%20sant%C3%A9%20et%20de%20la%20s%C3%A9curit%C3%A9%20du%20travail%20-%20CNESST%20(gouv.qc.ca))
- LMRSST – CNESST : [Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail en résumé | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](http://Loi%20modernisant%20le%20r%C3%A9gime%20de%20sant%C3%A9%20et%20de%20s%C3%A9curit%C3%A9%20du%20travail%20en%20r%C3%A9sum%C3%A9%20|%20Commission%20des%20normes%20de%20l'equit%C3%A9%20de%20la%20sant%C3%A9%20et%20de%20la%20s%C3%A9curit%C3%A9%20du%20travail%20-%20CNESST%20(gouv.qc.ca))

Conclusion

À la suite des informations obtenues lors des différents échanges de courriel et communiqués, force est d'admettre que les mesures prises par l'employeur est conforme aux exigences légales et aux attentes en matière de prévention de la santé et de la sécurité des travailleurs. Dès lors, les dérogations émises le 4 avril 2025 sont désormais corrigées.

Vous trouverez également l'état des dérogations dans l'avis de correction.

En terminant, j'encourage l'employeur à poursuivre ses efforts dans le développement d'une culture organisationnelle de prévention et dans la prise en charge de la santé et de la sécurité des travailleurs.

Je demeure disponible pour un complément d'information,

RAPPORT D'INTERVENTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346



A [redacted] **Inspectrice SST**

Direction de la prévention-inspection Sud-Est

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

1650 rue King Ouest, Sherbrooke, Québec, J1J 2C3

Tél. : [redacted]

Courriel : [redacted]

AVIS DE CORRECTION

Dossiers d'intervention	Date du rapport	Numéro du rapport
DPI4377052	25 juin 2025	RAP1517346

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
Coop de travailleurs d'ambulance Estrie	

N°	Code de loi ou du règlement / Article de loi ou du règlement Description	Date d'expiration du délai	État
2	LSST / 51, al. 1(3) L'employeur ne s'assure pas que l'organisation du travail est sécuritaire et ne porte pas atteinte à la santé des travailleurs en ce que sa procédure d'autorisation de prise de repos ne lui permet pas de s'assurer que ses travailleurs sont en état de vigilance alors qu'ils conduisent un véhicule ambulancier exposant ces derniers au danger d'une perte de maîtrise dudit véhicule. - Suivi le : 2025-05-05 (RAP1510268) - Délai expire le 2025-06-16 - Observé le : 2025-04-04 (RAP1507170) - Délai expire le 2025-06-02	-	Effectuée
3	LSST / 51, al. 1(9) L'employeur n'informe pas adéquatement les travailleurs sur les risques liés à leur travail et ne leur assure pas la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que les travailleurs aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié. En effet, les travailleurs ne sont pas formés sur la prévention et la gestion de la fatigue, ce qui peut occasionner un risque d'accident de la route. - Suivi le : 2025-05-05 (RAP1510268) - Délai expire le 2025-06-16 - Observé le : 2025-04-04 (RAP1507170) - Délai expire le 2025-06-02	-	Effectuée

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

Estrie

Place-Jacques-Cartier

1650, rue King Ouest, bur. 204

Sherbrooke (Québec) J1J 2C3

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