



Tribunal de santé et sécurité au travail Canada

Date : 2016-07-05
Dossier : 2015-24

Entre :

Gendarmerie royale du Canada, appelante

et

Association professionnelle de la police montée du Canada, demanderesse

Indexé sous : *Gendarmerie royale du Canada et Association professionnelle de la police montée du Canada*

Affaire : Demande d'autorisation de participer à la procédure à titre de partie ou, subsidiairement, à titre d'intervenant

Décision : La demande en vue d'être ajoutée comme partie et d'obtenir la qualité pour agir comme intimée est rejetée. La demande en vue d'obtenir la qualité pour agir comme intervenante est accordée partiellement.

Décision rendue par : M. Pierre Hamel, agent d'appel

Langue de la décision : Anglais

Pour la demanderesse : M. Rae Banwarie, président, Association professionnelle de la police montée du Canada

Pour l'appelante : M^e Michel Girard, avocat, ministère de la Justice du Canada, groupe du droit du travail et de l'emploi

Référence : 2016 TSSTC 10

MOTIFS DE LA DÉCISION

[1] Je suis saisi d'une demande de l'Association professionnelle de la police montée du Canada (l'« APPMC » ou l'« Association »), qui souhaite être ajoutée comme partie dans le cadre de l'appel interjeté en vertu du paragraphe 146(1) du *Code canadien du travail* (le « Code ») par la Gendarmerie royale du Canada (la « GRC » ou l'« employeur »). L'appel a été interjeté le 17 novembre 2015 à l'encontre d'une instruction émise le 21 octobre 2015 par M. Bradley Tetarenko, représentant délégué par le ministre du Travail en vertu du Code (le « délégué ministériel »).

Contexte

[2] Dans l'instruction, le délégué ministériel énonce quatre (4) contraventions au Code, à la suite de son enquête sur les circonstances ayant causé la mort par balle de David Wynn, gendarme de la GRC, et des blessures par balle à Derek Bond, gendarme auxiliaire, en janvier 2015. Il n'est pas nécessaire à ce moment-ci de décrire plus en détail les événements ayant mené à l'instruction; il convient cependant de noter que les contraventions que M. Tetarenko a constatées se rapportent pour la plupart au système de télécommunication de l'employeur qu'utilisent les agents dans l'exercice de leurs fonctions et à l'obligation qui incombe à l'employeur de mettre en œuvre des mesures préventives afin d'atténuer les risques liés à ce système.

[3] Le 26 janvier 2016, la registraire du Tribunal a informé l'Association de l'appel et lui a demandé si elle agira à titre d'intimée dans le cadre de la procédure. Le 3 février 2016, M. Rae Banwarie, président de l'Association, a répondu que l'Association agira à titre d'intimée dans la présente affaire.

[4] Le 18 février 2016, l'avocat de l'appelante demande à la registraire d'énoncer la nature des documents qui l'ont amenée à décider d'inviter l'Association à agir à titre d'intimée, y compris les documents démontrant que l'Association est dûment autorisée à agir dans la présente affaire, et de justifier sa décision.

[5] Le 25 février 2016, la registraire informe les parties comme suit :

La lettre de la registraire a été envoyée conformément à la politique de longue date du Tribunal d'accorder le statut d'intimé, dans le cadre des appels interjetés en vertu du paragraphe 146(1) du Code canadien du travail, aux agents négociateurs des employés concernés qui souhaitent s'opposer à l'appel qu'interjette l'employeur à l'encontre de l'instruction d'un délégué ministériel. Dans la présente affaire, la

registraire a communiqué avec l'APPMC en présumant qu'il s'agissait de l'agent négociateur. Toutefois, il a été porté à notre attention que l'APPMC n'est pas un syndicat accrédité à titre d'agent négociateur pour les employés du lieu de travail visé par l'instruction émise le 21 octobre 2015, qui fait l'objet de l'appel interjeté par M^e Fader pour le compte de la Gendarmerie royale du Canada. La lettre de la registraire datée du 26 janvier 2016 a donc été envoyée trop tôt, soit avant que le statut de l'APPMC puisse être clairement établi. Par conséquent, l'APPMC ne se verra pas accorder automatiquement le statut d'intimée dans la présente affaire. L'APPMC pourra toutefois demander l'autorisation de participer à l'appel en présentant une demande écrite à l'agent d'appel afin d'obtenir le statut de partie ou d'intervenante, en indiquant ses motifs et en formulant des observations décrivant son intérêt juridique dans la présente affaire.

[6] Le 17 mars 2016, l'Association demande au Tribunal de lui accorder le statut de partie ou d'intervenante dans le cadre de la procédure; elle présente aussi ses observations et ses arguments. Le 31 mars 2016, l'appelante répond avec ses observations et ses arguments.

Observations de la demanderesse

[7] M. Banwarie, en agissant pour le compte de l'Association, soutient que la procédure concerne directement l'Association. Il indique que les dirigeants de l'APPMC se sont rendus au détachement de St. Albert à propos de la situation dont il est question dans l'instruction; ils ont rencontré des membres de St. Albert mais aussi de Stony Plains, de Spruce Grove, de la Direction générale de la GRC et des sous-divisions de la région d'Edmonton.

[8] Il souligne que le mandat de l'Association est de représenter les membres de la GRC à l'égard de tous les aspects de la relation d'emploi. L'objet et les principes de l'Association sont énoncés comme suit dans sa constitution :

[Traduction] **Article 2.01** L'objet de l'Association est le suivant :

- a) agir à titre d'agent négociateur pour les membres de la GRC;
- b) faire valoir les droits des membres et favoriser de bonnes relations de travail;

améliorer le salaire, les avantages sociaux et les conditions de travail des membres;

c) représenter les intérêts des membres en matière de santé, sécurité et bien-être au travail;
[italique ajouté par la demanderesse]

d) favoriser des relations harmonieuses entre les membres de l'Association, et entre les membres de l'Association et les autres associations de policiers, comme les organismes et leurs membres;

e) favoriser l'amélioration de la situation des membres, de leur formation et de leurs compétences, ainsi que de leur statut professionnel et de celui de la profession policière en général;

f) en collaboration avec la GRC, favoriser l'amélioration des méthodes policières et le calibre des services de police.

[9] L'Association fait valoir qu'il serait dans l'intérêt de la justice de lui permettre de présenter une réponse à l'appel interjeté par l'employeur et d'entendre le point de vue des personnes concernées par l'instruction.

[10] M. Banwarie renvoie à l'alinéa 146.2g) du Code. L'instruction de M. Tetarenko soulève des questions de santé et sécurité qui concernent directement les membres de l'Association. Par conséquent, M. Banwarie fait valoir que les intérêts de l'Association correspondent aux intérêts de ses membres. Pour ces motifs, l'Association devrait être ajoutée à titre d'intimée en vertu de l'alinéa 146.2g) du Code.

[11] Il renvoie également au guide de pratique du Tribunal décrivant l'intimé comme étant « Tout employeur, employé ou syndicat qui conteste l'appel porté à l'encontre d'une décision ou instruction d'un agent de santé et de sécurité qui le vise directement ».

[12] La demanderesse soutient que le paragraphe 47.1(1) de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (la « *Loi sur la GRC* ») est aussi pertinent. Ce paragraphe se lit comme suit :

47.1 (1) Sous réserve des règles établies conformément au paragraphe (3), toute personne peut représenter ou assister un membre ou une autorité disciplinaire :

a) lors de la présentation d'un grief sous le régime de la partie III;

b) lors des procédures tenues devant une commission;
[italique ajouté par la demanderesse]

c) lors d'un appel interjeté en vertu des paragraphes 45.11(1) ou (3).

[13] La demanderesse conclut que l'alinéa 146.2g) du Code et l'alinéa 47.1(1)b) de la *Loi sur la GRC* visent à s'assurer que toutes les parties sont dûment entendues et représentées pendant une procédure administrative.

[14] Enfin, la demanderesse souligne que le gouvernement fédéral vient de présenter un projet de loi (le projet de loi C-7) qui corrigera l'interdiction, pour les membres de la GRC, d'être représentés par un syndicat et qui permettra à ces membres d'être accrédités. Toutefois, en attendant, on devrait accorder aux membres de la GRC le droit de se faire représenter pleinement et avec vigueur; le contraire leur serait préjudiciable.

[15] En conclusion, l'Association demande le statut d'intimée ou, subsidiairement, d'intervenant dans la présente affaire.

Observations de l'appelante

[16] L'avocat de l'appelante fait valoir qu'à l'heure actuelle, les membres de la GRC ne sont pas syndiqués et que l'Association n'est pas un agent négociateur au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (la « *LRTFP* ») ou du paragraphe 3(1) du Code. Le 17 mai 2016, la *LRTFP* s'appliquera aux membres de la GRC, ce qui permettra aux associations d'employés de demander l'accréditation afin de représenter les membres de la GRC en tant qu'agent négociateur. Tant qu'une association d'employés ne sera pas accréditée à titre d'agent négociateur par la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique, les membres de la GRC ne seront pas syndiqués. Etant donné que l'APPMC n'est pas un syndicat au sens du Code, elle ne remplit pas les exigences qui lui permettraient d'être un intimé dans le cadre du présent appel en vertu du paragraphe 146(1) du Code [*Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN Rail) c. James Poirier et Conférence ferroviaire Teamsters Canada, 2008 TSSTC 18 (Canadien National)*].

[17] L'appelante fait valoir en outre que même si l'APPMC était un agent négociateur, M. Banwarie n'a pas indiqué dans sa lettre que quiconque au sein du détachement de St. Albert a effectivement demandé à l'APPMC de représenter les membres dans la présente affaire.

[18] L'avocat de l'appelante souligne que l'expression « commission » employée à l'alinéa 47.1(1)b) de la *Loi sur la GRC* s'applique uniquement à une « commission » définie au paragraphe 46(1) de cette même loi. De plus, même si l'alinéa 47.1(1)b) devait s'appliquer, ce qui n'est pas le cas selon lui, il porte sur le droit d'un membre d'être représenté par la personne de son choix et non sur une association cherchant à obtenir le statut de partie à une procédure alors qu'aucun membre ne lui a demandé de le représenter. Par conséquent, l'alinéa 47.1(1)b) ne s'applique pas à la présente situation.

[19] En ce qui concerne l'alinéa 146.2g) du Code, et le guide de pratique du Tribunal, qui reflète essentiellement cette disposition, l'appelante renvoie à la décision *Canadien National* et aux propos de l'agent d'appel, qui se lisent comme suit :

[...] De plus, le libellé de la disposition établit on ne peut plus clairement qu'une partie jointe est une partie qui est ajoutée aux parties de base ou aux parties existantes à la procédure, parce que la partie en question doit, de l'avis de l'agent d'appel, avoir essentiellement les mêmes intérêts qu'**une des parties** (dans le texte anglais : « one of the parties »).

[20] L'appelante fait aussi valoir qu'il ne serait pas approprié de permettre à l'APPMC d'agir à titre de « partie » ou d'« intervenante ». Comme il est indiqué ci-dessus, l'APPMC n'est pas un agent négociateur accrédité des membres de la GRC. D'autres associations comme la Fédération de la Police Nationale sont en lice pour ce statut et il pourrait exister d'autres associations dont l'employeur ignore l'existence. Ces organismes sont des associations privées auxquelles les membres de la GRC adhèrent volontairement et qui sont créées de leur propre initiative. La direction de la GRC et le gouvernement fédéral n'ont jamais reconnu ces associations aux fins des négociations collectives ou des consultations sur des questions relatives au milieu de travail. Étant donné que l'APPMC est en concurrence avec d'autres organismes pour représenter les membres de la GRC à titre d'agent négociateur, il ne serait pas approprié de lui accorder le statut de partie ou d'intervenante.

[21] L'avocat de l'appelante fait valoir subsidiairement que si un statut devait être accordé à l'APPMC, celle-ci ne devrait pas être autorisée à présenter de la preuve dans le cadre de l'appel et ses droits, dans le cadre de cet appel, devraient être limités au droit de présenter des arguments.

Décision

[22] Il s'agit d'abord d'établir s'il devrait être permis à l'Association de participer à la présente procédure à titre d'intimée et de partie à part entière. Bien que le Code ne précise pas qui sont les parties à un appel, il précise, au paragraphe 146(1), qu'un employeur, un employé ou un syndicat qui se sent lésé par une instruction peut interjeter appel auprès d'un agent d'appel.

146 (1) Tout employeur, employé ou syndicat qui se sent lésé par des instructions données par le ministre sous le régime de la présente partie peut, dans les trente jours qui suivent la date où les instructions sont données ou confirmées par écrit, interjeter appel de celles-ci par écrit à un agent d'appel.

[23] Il s'agit alors d'établir qui peut répondre à un appel visant à contester une instruction émise par le ministre en vertu du paragraphe 145(1), comme c'est actuellement le cas. Le guide de pratique du Tribunal est sans doute guidé par le

souci de tenir compte des règles de justice naturelle dans les procédures d'appel, étant donné leur caractère quasi judiciaire. En effet, le Code impose à l'agent d'appel « de mener une enquête » sur les circonstances ayant mené à l'émission d'une instruction par le délégué ministériel. Cette enquête ne se veut pas un processus contradictoire puisque son objet n'est pas de trancher un différend entre deux parties, mais plutôt de valider une décision prise par un fonctionnaire du gouvernement agissant en vertu du Code. Toutefois, le processus d'appel et son résultat peuvent avoir une incidence sur les droits des personnes assujetties au Code, c'est-à-dire les employeurs, les employés et les syndicats reconnus à titre de représentants légaux des employés. Il serait donc logique et conforme aux règles fondamentales de justice naturelle que l'opposant principal dans le cadre d'un appel soit l'une de ces trois entités, qui sont *a priori* susceptibles d'être directement concernées par l'instruction et la décision à venir.

[24] Il en résulte que dans le cas présent, l'Association, qui n'est ni un employeur ni un employé, participerait selon toute vraisemblance à titre de « syndicat ». Bien que cette expression soit définie au paragraphe 3(1) du Code aux fins de la Partie I (Relations du travail) comme étant une « Association - y compris toute subdivision ou section locale de celle-ci - regroupant des employés en vue notamment de la réglementation des relations entre employeurs et employés », cette définition ne s'applique pas à la partie II (Santé et sécurité au travail), dont la présente affaire relève.

[25] Il s'agit alors d'établir si l'Association a un motif valable d'alléguer qu'elle est directement concernée par une instruction et si elle a un intérêt juridique suffisant pour obtenir le statut d'intimée ayant pleinement le droit de participer. C'est là que la question de la représentation légale entre en jeu à mon avis. L'employeur s'objecte fermement à ce que l'Association ait le statut d'intimée principalement parce que celle-ci n'a pas été accréditée à titre d'agent négociateur afin de représenter les employés concernés, c'est-à-dire les membres de la GRC, et qu'elle n'a aucun droit de représentation à leur égard.

[26] À mon avis, l'employeur a raison. Je fais écho aux observations de l'agent d'appel dans la décision *Canadien National*, au paragraphe 31 :

[31] [...] Toutefois, au-delà de cette rationalisation, l'on doit, selon moi, reconnaître que si un appel peut, en vertu de la loi, être interjeté par un employé, un employeur ou un syndicat, il serait tout à fait logique que ces mêmes parties soient considérées comme étant en mesure d'agir à titre d'intimés dans un appel portant sur des contestations des décisions ou instructions initiales qui les favorisent, soit directement soit par l'intermédiaire de représentants désignés directement ou de représentants agissant à ce titre dans le cadre de fonctions établies par la même loi.

[Soulignement ajouté]

[27] Premièrement, il convient de noter que même si une instruction de contravention en vertu du paragraphe 145(1) ou une instruction de danger en vertu du paragraphe 145(2) ne peut être émise qu'à un employeur ou un employé, le paragraphe 146(1) permet à un syndicat se sentant lésé par l'instruction d'interjeter appel de celle-ci. Certes, ce droit ne peut être exercé par n'importe quel syndicat; ce doit être le syndicat qui est investi du droit (et des obligations) de représenter les employés dans ce milieu de travail. Dans notre système de relations de travail, un tel droit est énoncé dans une loi; il est acquis à l'issue d'un processus d'accréditation auprès de la commission du travail appropriée reconnaissant le syndicat comme étant le représentant exclusif des employés d'une unité de négociation donnée définie par cette commission.

[28] Je conclus donc, par analogie avec les personnes qui pourraient interjeter appel en vertu du paragraphe 146(1), que les personnes pouvant répondre à un appel visant à contester une instruction émise à un employeur en vertu de l'article 145 sont un employé dont les droits pourraient être directement concernés par le résultat de l'appel, et le syndicat, qui est accrédité afin de représenter ces employés et qui, par conséquent, devient leur représentant légal eu égard aux questions se rapportant à leurs conditions de travail. Le droit de représentation que l'accréditation permet d'acquérir en vertu du Code ou d'une autre loi fédérale sur le travail comporte également l'obligation légale de la représentation équitable envers les membres de l'unité de négociation, qui, à mon avis, établit l'intérêt juridique du syndicat qui est nécessaire pour que celui-ci agisse à titre d'intimé.

[29] Comme l'appelante et l'APPMC le soulignent dans leurs observations, l'APPMC n'a pas, au moment de rédiger la présente décision, le statut d'agent négociateur. Le projet de loi C-7 est actuellement à l'étude au Parlement. Si la loi est adoptée, elle conférerait des droits de négociation aux membres et aux réservistes de la GRC et prévoira l'accréditation d'un syndicat ou d'une autre association professionnelle, qui sera alors reconnu comme étant l'agent négociateur exclusif de ces employés. Jusqu'à ce que cette reconnaissance se matérialise par voie d'ordonnance de la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique, en présumant que l'Association chercherait à obtenir et obtiendrait l'accréditation aux termes de ce processus nouvellement adopté, elle n'a pas le fondement juridique lui permettant d'obtenir le statut d'intimée dans le cadre de la présente procédure d'appel.

[30] Par conséquent, je suis d'avis que l'Association ne peut pas agir en tant qu'intimée dans le cadre du présent appel.

[31] La deuxième question consiste à établir si l'Association peut obtenir le statut de partie en vertu de l'alinéa 146.2g) du Code. Ce paragraphe se lit comme suit :

146.2 Dans le cadre de la procédure prévue au paragraphe 146.1(1), l'agent d'appel peut :
[...]

g) en tout état de cause, accorder le statut de partie à toute personne ou tout groupe qui, à son avis, a essentiellement les mêmes intérêts qu'une des parties et pourrait être concerné par la décision;

[32] L'application de cette disposition à la présente procédure d'appel pose problème dans le cas de l'Association. Dans le cas qui nous occupe, et étant donné la nature de l'instruction, il existe une partie à l'appel : l'employeur. Manifestement, l'Association n'a pas le même intérêt que l'employeur. Même si tous deux, j'en suis convaincu, souhaitent s'assurer de la santé et de la sécurité des membres de la GRC en milieu de travail, leur intérêt immédiat à l'égard de l'issue de la présente décision est opposé. Par son appel, l'employeur conteste la validité de l'instruction tandis que l'Association la soutient et s'inquiète du fait que l'appelante ne s'y est pas conformée.

[33] De plus, le deuxième élément de l'alinéa 146.2g) exige que la demanderesse soit potentiellement concernée par la décision de l'agent d'appel et cette exigence n'est pas remplie. L'Association n'est pas en soi concernée par l'instruction et ne peut être concernée par la décision d'appel en ce sens qu'elle n'est ni visée ni ciblée par les modalités de l'instruction. Ni l'instruction, ni la décision prise à l'issue de l'appel n'imposent d'obligations à l'Association.

[34] Enfin, comme l'Association n'est pas investie du droit de représentation à titre d'agent négociateur pour les membres, son argument selon lequel elle représente l'intérêt des membres et selon lequel elle sera concernée par la décision en vertu de l'alinéa 146.2g) est sans fondement juridique.

[35] Par conséquent, je conclus que l'Association ne peut pas obtenir le statut de partie en vertu de l'alinéa 146.2g) du Code.

[36] Il subsiste une question à trancher, soit celle d'établir si je devrais exercer mon pouvoir discrétionnaire, en tant que maître de ma procédure, afin de donner à l'Association l'occasion de participer dans une certaine mesure à la présente procédure d'appel.

[37] L'agent d'appel dans la décision *Canadien National* a sondé une partie de la jurisprudence portant sur la nature de l'intérêt requis pour qu'une personne physique ou morale puisse avoir l'autorisation d'intervenir dans une procédure légale à laquelle elle n'est pas partie. Même si l'Association n'a pas un intérêt juridique direct suffisant pour participer à l'appel à titre de partie, il est entendu qu'elle a un intérêt général et légitime à l'égard des questions soulevées par l'instruction et l'appel.

[38] Dans la décision *Rothmans, Benson & Hedges Inc. c. Canada (Procureur général)*, (1990) 1 CF 74, citée par l'agent d'appel dans la décision *Canadien National*, au paragraphe 45, la Cour fédérale énonce ce qui suit :

Les considérations clés sont la nature de la question en jeu et la possibilité que la requérante contribue utilement au règlement sans que les parties immédiates soient victimes d'injustice.

[39] Comme l'indique l'agent d'appel dans cette même affaire au paragraphe 46, la contribution possible de la demanderesse à la résolution de la question centrale doit aussi être examinée du point de vue de l'aide qu'elle peut apporter au décideur.

[40] L'appel vise à établir si le délégué ministériel a eu raison d'émettre l'instruction à l'employeur, dans les circonstances qui existaient au moment où l'instruction a été émise. L'instruction faisant l'objet de l'appel énonce un certain nombre de contraventions au Code qui sont notamment liées au système de communication radio accessible aux membres de la GRC pendant qu'ils sont en devoir. L'instruction porte donc sur des questions opérationnelles dans un contexte de services policiers et d'application de la loi. Elle est rédigée dans des termes généraux et elle n'est pas limitée à une série d'événements particulière et unique. Bien que son application soit censée se limiter au détachement de St. Albert de la GRC, il n'est pas exclu que la décision d'appel puisse avoir des conséquences plus larges pour toutes les opérations de la GRC au pays. Comme l'indique l'employeur, la GRC joue un rôle unique à titre d'organisation policière dans la protection du public au Canada. Dans le secteur réglementé par le fédéral, les opérations de cet employeur sont effectivement uniques, spécialisées, complexes et à facettes multiples.

[41] Même si l'Association ne représente pas les membres de la GRC sur le plan juridique, il n'est pas contesté qu'elle fournit de l'aide aux membres et qu'elle les représente, à leur demande, dans le contexte des procédures administratives internes en vertu de la loi sur la GRC. Même si l'Association est un organisme privé auquel les membres adhèrent volontairement et qui est créé de leur propre initiative, les questions soumises à l'attention de l'agent d'appel se situent clairement à l'intérieur de la constitution de l'Association. Il n'est pas non plus contesté qu'un prédécesseur de l'Association représentant les intérêts des membres a été partie aux procédures de tribunaux, notamment de la Cour suprême du Canada, dans le cadre des efforts de longue date des membres afin d'obtenir le droit, sur le plan juridique, de négocier collectivement leurs conditions de travail (*Association de la police montée de l'Ontario c. Canada (Procureur général)*, 2015 CSC 1).

[42] Je suis persuadé qu'une certaine forme de participation de l'Association à la procédure actuelle serait utile et qu'elle m'aiderait, en tant que décideur, à trancher les questions centrales soulevées dans l'appel. À ce moment-ci, la seule partie à l'appel est l'appelante et il serait dans l'intérêt de la justice que la perspective et les connaissances approfondies de l'Association à propos de ces questions soient présentées à l'agent d'appel. Toutefois, je suis sensible à l'argument de l'appelante selon lequel l'Association pourrait ne pas être le seul organisme envisageant de demander l'accréditation à titre d'agent négociateur si le projet de loi C-7 est adopté par le Parlement et éventuellement promulgué. Il ne serait pas approprié de

conférer *de facto* à l'Association des droits de représentation et de participation illimités à la procédure d'appel, dans un tel contexte.

[43] Par conséquent, pour tous les motifs indiqués ci-dessus, j'exerce mon pouvoir discrétionnaire et j'accorde à l'Association un statut limité d'intervenante dans le cadre du présent appel. L'Association peut participer à l'audience de l'appel à titre d'intervenante et présenter des arguments finaux écrits à l'agent d'appel à propos des questions soulevées dans l'appel, en réponse aux observations écrites de l'appelante. L'Association ne peut pas présenter de preuve ni contre-interroger les témoins de l'appelante. Le calendrier de présentation de ces observations sera établi à l'issue de l'audience dont le Tribunal fixera la date au moment opportun. L'intitulé de l'action est modifié afin d'ajouter l'Association à titre d'intervenante.

Pierre Hamel
Agent d'appel