



CRESTLINE®

20  
24

**RAPPORT  
ANNUEL CONJOINT**  
SUR LE **TRAVAIL FORCÉ**

par Demers, Manufacturier d'Ambulances Inc. et Crestline Coach Ltd.

## TABLE DES MATIÈRES

- 3 **A. Notre structure, nos activités et notre chaîne d'approvisionnement**
- 4 **B. Nos politiques et nos processus de diligence raisonnable**
- 5 **C. Notre gestion de risques**
- 6 **D. Nos processus de rapports d'incidents et de remédiation**
- 6 **E. Notre processus de remédiation pour la perte de revenu**
- 6 **F. Notre formation et nos efforts de sensibilisation**
- 7 **G. Notre gouvernance et notre efficacité**



## INTRODUCTION ET CONTEXTE

En tant que chef de file mondial dans la conception, la fabrication et la distribution d'ambulances, Demers, Manufacturier d'Ambulances Inc. (ci-après 'Demers') s'engage à s'assurer de l'absence de travail forcé et de travail des enfants au sein de nos chaînes d'approvisionnement. Plus spécifiquement, nous condamnons toute forme de travail forcé, incluant mais pas limité à la traite des êtres humains, l'esclavage moderne et la servitude involontaire. Nous sommes dévoués à supporter le respect des droits humains, la conduite éthique des affaires et la citoyenneté d'entreprise responsable.

Ce rapport est un rapport conjoint déposé par Demers en son nom et au nom de sa filiale canadienne, Crestline Coach Ltd. (ci-après 'Crestline') qui expose les grandes lignes des politiques et des processus de diligence raisonnable, des efforts de gestion de risques, des rapports d'incidents et des mesures de remédiation, de la formation et des initiatives de sensibilisation et des efforts de gouvernance de Demers et Crestline afin d'assurer notre conformité avec les requis légaux stipulés dans la « Lutte contre le travail forcé et le travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement » (ci-après 'Loi'). Ce rapport couvre les activités ayant eu lieu au cours du dernier exercice financier se terminant le 29 mars 2024 et a été approuvé par le conseil d'administration le 16 mai 2024.

*Les termes 'Compagnies Demers et Crestline', 'nous' and 'notre' dans ce rapport font référence à Demers et à Crestline.*



# A. NOTRE STRUCTURE, NOS ACTIVITÉS ET NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

## Structure Mondiale et Activités

Demers est une société financée par des capitaux privés ayant son siège social à Beloeil, Québec et est la société mère unique de Crestline au Canada et de Demers Ambulance USA Inc., Braun Industries Inc. et Medix Specialty Vehicles LLC aux États-Unis. Toutes les filiales au Canada et aux États-Unis opèrent sous la gouvernance de Demers et toutes les entités ensemble font partie du groupe Demers Braun Crestline Medix (ci-après 'DBCM'). DBCM engage une force de travail de 692 employés au Canada et 604 employés aux États-Unis.

Demers est un chef de file au Canada pour notre conception, fabrication et distribution d'ambulances et nous sommes le deuxième plus gros manufacturier d'ambulance en Amérique du Nord. Avec des produits de fine pointe rencontrant les attentes des spécialistes des services d'urgence partout dans le monde, DBCM est reconnu pour l'ingénierie de ses ambulances et son attention aux détails qui contribuent à garder en sécurité les équipes d'ambulanciers paramédicaux ainsi que les occupants des ambulances tout en rencontrant les défis mondiaux d'aujourd'hui. DBCM opère sous quatre marques, sept lignes de production et trois centres de remise à neuf et de service au Canada et aux États-Unis.

De plus, nous livrons des ambulances à 40 pays dans le monde. En plus de sa conception, fabrication et livraison d'ambulances, la marque Crestline agit également à titre de distributeur d'autobus au Canada. La force de DBCM vient de sa mission commune consistant à rendre la vie meilleure, une relation et un véhicule à la fois et de sa vision commune consistant à être le partenaire de choix, dévoué à la sécurité et à l'innovation, afin d'offrir une expérience client exceptionnelle avec une équipe d'employés engagés.



### Groupe Demers Braun Crestline Medix (DBCM)

- 4 filiales
- 692 employés au Canada
- 604 employés aux États-Unis

Les départements chez DBCM sont partiellement centralisés et gérés par le bureau chef, partiellement centralisés par pays et partiellement décentralisés à chaque marque pour les départements liés aux opérations. Comme les mesures sur le travail forcé nécessitent une expertise interfonctionnelle, un comité de pilotage a été mis en place afin d'assurer une gouvernance appropriée.



Nous livrons des ambulances à **40** pays dans le monde

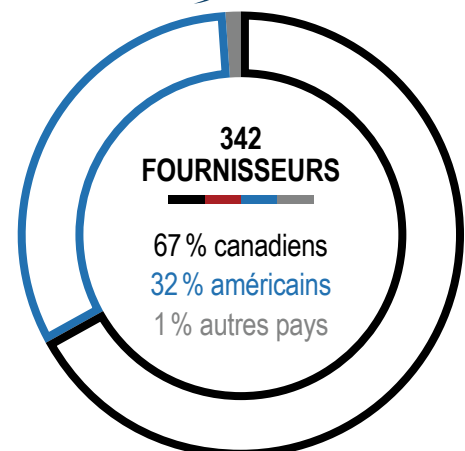
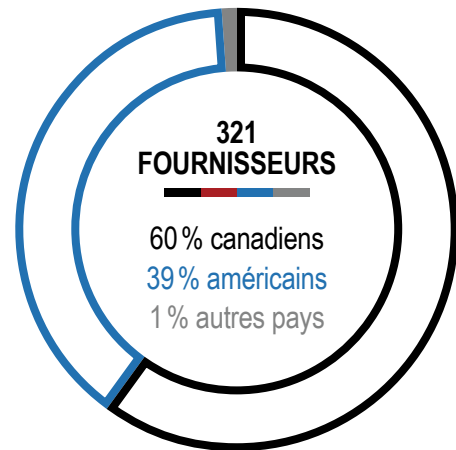


## Notre chaîne d'approvisionnement

Chez les Compagnies Demers et Crestline, les fonctions reliées à la chaîne d'approvisionnement sont décentralisées; Demers et Crestline ayant chacun leurs départements respectifs de gestion de la chaîne d'approvisionnement pour leurs différentes marques et lignes de produit. Les équipes de chaîne d'approvisionnement sont responsables de la planification, de la gestion et de la coordination des activités reliées à l'approvisionnement des matériaux et fournitures nécessaires pour rencontrer l'évolution des niveaux de demande de produits.

Au cours du dernier exercice financier, la chaîne d'approvisionnement de Demers incluait 321 fournisseurs directs englobant différents produits et services. Les marchandises achetées incluent des châssis, des pièces de conversion d'ambulance, des outils et des équipements, en plus de services variés. Des 321 fournisseurs, 60% sont canadiens, 39% sont américains, et 1% proviennent d'autres pays.

Au cours du dernier exercice financier, la chaîne d'approvisionnement de Crestline incluait 342 fournisseurs englobant également différents produits et services. Les marchandises achetées incluent des châssis, des pièces de conversion d'ambulance, des outils et des équipements, en plus de services variés. Des 342 fournisseurs, 67% sont canadiens, 32% sont américains et 1% proviennent d'autres pays.



## B. NOS POLITIQUES ET NOS PROCÉDURES DE DILIGENCE RAISONNABLE

En plus des Codes de Conduite des Affaires que Demers et Crestline ont individuellement en place, une politique combinée contre le travail forcé a été rédigée, approuvée et publiée au cours du dernier exercice financier afin d'assurer un alignement avec les risques associés au travail forcé et de travail des enfants ainsi que pour assurer une conformité avec la Loi. Cette politique inclut les sujets suivants : la prévention et la diligence raisonnable, l'engagement des fournisseurs, la formation et sensibilisation, les mécanismes de signalement, les audits et les suivis, l'amélioration continue, et la communication.

Les Compagnies Demers et Crestline ont également amendé leur entente cadre sur l'approvisionnement et les services afin d'y inclure une clause contre le travail forcé. Cela garantira que les considérations relatives au travail forcé seront au premier plan de tout nouvel accord conclu.

Alors que les Compagnies Demers et Crestline reconnaissent que le respect de la Loi nécessitera des efforts continus, nous avons déjà commencé à travailler sur des documents supplémentaires pour renforcer nos efforts de diligence raisonnable, notamment une politique anti-travail forcé des fournisseurs, un code de conduite des fournisseurs, un questionnaire d'auto-évaluation des fournisseurs ainsi qu'une clause complémentaire sur le travail forcé à inclure dans nos bons de commande.

Les Compagnies Demers et Crestline visent à déployer ces processus supplémentaires au cours du prochain exercice, nos principaux fournisseurs étant déjà engagés dans le processus.



## C. NOTRE GESTION DE RISQUE

Les Compagnies Demers et Crestline reconnaissent l'existence des risques de travail forcé et de travail des enfants dans nos opérations et nos chaînes d'approvisionnement. Les indicateurs de risque connus incluent les emplacements géographiques, les secteurs industriels et les matières premières ou produits. Les Compagnies Demers et Crestline estiment que le risque global est faible dans nos chaînes d'approvisionnement respectives, mais abordons les domaines de risque suivants :

### Emplacements géographiques

Certains pays et régions sont associés à un risque plus élevé de travail forcé et de pratiques de travail des enfants, comme le montre l'Indice mondial de l'esclavage des Nations Unies.

### Secteurs industriels

Certains secteurs industriels sont considérés comme à risque plus élevé dans les documents de lignes directrices internationaux et nationaux, comme détaillé dans le *Business & Human Rights Navigator*, Nations Unies, Global Compact.

### Commodités de matières premières/ produits

Certains produits sont considérés comme présentant un risque plus élevé selon la documentation internationale, comme indiqué dans la Liste des biens produits par le travail des enfants et le travail forcé du Département du Travail des États-Unis, Bureau des Affaires Internationales.

Les Compagnies Demers et Crestline ont pris une série de mesures pour améliorer notre capacité de gestion des risques. Premièrement, un Responsable du contrôle des risques a été nommé pour superviser les efforts de gestion des risques des Compagnies Demers et Crestline, y compris nos processus d'identification, d'analyse, d'évaluation, de traitement, d'enregistrement et de rapport des risques. Des axes d'amélioration ont été identifiés et un processus de gestion des risques pour la chaîne d'approvisionnement sera élaboré au cours de l'année à venir afin de gérer les risques plus efficacement.

En ce qui concerne les efforts spécifiques de gestion des risques liés au travail forcé et au travail des enfants, les Compagnies Demers et Crestline ont mené un exercice de cartographie de la chaîne d'approvisionnement ainsi qu'une évaluation préliminaire des risques en concentrant nos efforts sur les fournisseurs directs ayant les dépenses les plus élevées. Nous pouvons signaler qu'aucune préoccupation n'a été constatée concernant ces ensembles de fournisseurs. En outre, des zones à risque ont été identifiées dans lesquelles les fournisseurs indirects peuvent se procurer certains produits dans des secteurs industriels à plus haut risque ou dans des pays à plus haut risque. Les Compagnies Demers et Crestline concentreront leurs efforts futurs sur ces domaines.





## D. NOS PROCESSUS DE RAPPORT D'INCIDENT ET DE REMÉDIATION

Les Compagnies Demers et Crestline maintiennent une culture d'entreprise qui favorise et encourage le signalement de comportements contraires à l'éthique. Nous proposons des moyens de signaler les préoccupations des parties prenantes, y compris celles liées au travail forcé. Ces voies incluent notre processus de porte ouverte pour la communication des employés avec tous les niveaux de direction et notre politique de confidentialité.

De plus, notre service des ressources humaines mène une enquête annuelle sur l'indice de recommandation des employés aussi appelé en anglais Employee Net Promotor Score (eNPS) au sein de DBCM. Ce processus d'enquête confidentiel et anonyme nous aide à évaluer les pratiques d'emploi et le leadership responsable, avec diverses sections demandant les commentaires des employés sur

le traitement équitable, la sécurité, la rémunération et les pratiques commerciales éthiques. Suite aux résultats de l'enquête eNPS, la direction travaille en coopération avec les employés pour identifier et améliorer les problèmes et les pratiques sur le lieu de travail qui ont soulevé des préoccupations.

Plus spécifiquement en ce qui concerne le travail forcé et le travail des enfants, les Compagnies Demers et Crestline ont rédigé une politique de signalement des incidents, une procédure d'enquête pour les violations présumées et un plan de correction des fournisseurs si une violation était confirmée. Les Compagnies Demers et Crestline prévoient de déployer ces processus au cours de cette année.

## E. NOTRE PROCESSUS DE REMÉDIATION POUR LA PERTE DE REVENU

Les Compagnies Demers et Crestline ont commencé à répertorier les mesures potentielles de réparation des pertes de revenus. Si un cas de travail forcé est identifié, les mesures correctives seront évaluées au cas par cas et les mesures appropriées seront déterminées en conséquence. Aucune violation n'ayant été constatée à ce jour, ces mesures ne sont actuellement pas formalisées dans une procédure officielle.



## F. NOTRE FORMATION ET NOS EFFORTS DE SENSIBILISATION

Les Compagnies Demers et Crestline ont fourni des informations aux principales parties prenantes sur la loi, les risques liés au travail forcé et au travail des enfants, ainsi que les stratégies d'atténuation.

De plus, du matériel de formation et de sensibilisation sur le travail forcé a été élaboré dans les deux langues officielles et la formation a commencé à être déployée dans les départements stratégiques tels que la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Les Compagnies Demers et Crestline comprennent que la formation des employés et des fournisseurs sera un effort continu et nous élargirons notre portée et nos initiatives dans les années à venir.





## G. NOTRE GOUVERNANCE ET NOTRE EFFICACITÉ

Dans le cadre de nos obligations en vertu de la Loi, nous avons créé un comité de pilotage composé de fonctions clés dans les domaines des ressources humaines, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de l'approvisionnement stratégique, de la conformité commerciale, de l'administration et de membres de l'équipe de direction. Le comité de pilotage se réunit périodiquement et est chargé de superviser la réponse des Compagnies Demers et Crestline à la Loi, notamment :

- Examiner et discuter des progrès réalisés en matière de gestion des risques liés au travail forcé;
- Veiller au respect des lois et réglementations en vigueur;
- Favoriser la collaboration et la responsabilisation entre les membres du comité;
- Préparer, examiner et approuver les politiques, la documentation et le rapport annuel.

Au cours du dernier exercice financier, le comité directeur s'est réuni 5 fois, mais la récurrence de ces réunions sera augmentée au cours du prochain exercice financier pour créer une dynamique. En plus de notre comité de pilotage, Compagnies Demers et Crestline ont effectué une analyse des parties prenantes pour clarifier les rôles et les responsabilités en ce qui concerne les initiatives de travail forcé, ont identifié des indicateurs de performance clés potentiels à inclure dans un tableau de bord de suivi à l'avenir et ont

développé un plan pour les cinq prochaines années pour garantir des améliorations continues dans nos efforts visant à réduire les risques de travail forcé dans nos chaînes d'approvisionnement et à améliorer le respect de la loi.

Conformément aux exigences de la Loi, et en particulier de son article 11, j'atteste que j'ai examiné les renseignements contenus dans le rapport pour les entités énumérées ci-dessus.

À ma connaissance et après avoir exercé une diligence raisonnable, je confirme que les renseignements contenus dans le rapport sont vrais, exacts et complets à tous les égards importants aux fins de l'application de la Loi, pour l'année de déclaration susmentionnée.

J'ai le pouvoir de lier Demers Ambulances Manufacturer Inc. et sa filiale.

*Alain Brunelle*

**Alain Brunelle**  
Président Directeur Général  
Demers, Manufacturier d'Ambulances Inc.  
28 Richelieu, Beloeil  
Québec, Canada J3G 4N5

Date : 16 mai 2024.



**Demers Ambulances**  
28 Richelieu, Beloeil, QC J3G 4N5

[demers@ambulances.com](mailto:demers@ambulances.com)  
[info@demers-ambulances.com](mailto:info@demers-ambulances.com)

---

**CRESTLINE**

**Crestline Coach Ltd.**  
126 Wheeler Street, Saskatoon, SK  
S7P 0A9

[crestlineambulances.com](http://crestlineambulances.com)  
[crestlinebuses.com](http://crestlinebuses.com)  
[Info@crestlinecoach.com](mailto:Info@crestlinecoach.com)