

PRATIQUE ET PROCÉDURE

DE LA DIVISION DES SERVICES D'APPEL

DIVISION DES SERVICES D'APPEL

Télécopieur: 416-344-3600

Téléphone: 416-344-1014

Sans frais: 1-800-387-0773

ATS: 1-800-387-0050

Site Web: wsib.on.ca

PRINCIPAUX CHANGEMENTS AU DOCUMENT PRATIQUE ET PROCÉDURE DE LA DIVISION DES SERVICES D'APPEL

En vigueur le 1^{er} janvier 2017

Le présent document de procédure est habituellement revu et mis à jour chaque année. Le document mis à jour reste en vigueur jusqu'à la date de la prochaine révision. Dans la présente version, datée du 1^{er} janvier 2017, nous avons décrit des renseignements importants concernant les décisions antérieures et le délai de contestation, en plus de continuer d'améliorer le formatage du document. Pour une description des changements apportés par le passé au document Pratique et procédure, **VOIR L'ANNEXE B à la page 61.**

Question	Description	Page(s)
Formatage de l'ensemble du document	Le document Pratique et procédure est à présent formaté pour qu'il soit plus accessible. En raison de ces changements au formatage, les renvois aux pages ont été modifiés, et le document est plus long et comprend des ANNEXES qui documentent les principaux changements apportés par le passé.	Toutes les pages
Délais de contestation	Les critères liés à la prolongation du délai de contestation qui étaient en vigueur lorsque le secteur opérationnel a rendu la décision sur le délai de contestation devraient être appliqués. L'annexe A comprend les critères et les délais pertinents qui leur sont associés.	7, ANNEXE A, page 60

Table des matières

Lexique des acronymes	1
Définitions des termes	1
Délais	2
Énoncé de mission	2
Fondement législatif	3
Pratique et procédure de la Division des services d'appel	3
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Intention de contester – Traitement par le secteur opérationnel	4
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Délais de contestation	7
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Le rôle du commissaire aux appels	9
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Participants à une contestation	10
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Représentants	11
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Code de conduite des représentants	12
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Représentation ou participation tardives	13
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Litige lié au Code des droits de la personne de l'Ontario ou à la Charte canadienne des droits et libertés	15
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Méthodes de règlement et critères relatifs à l'audience par écrit et l'audience orale	17
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Projets spéciaux de règlement des litiges	21
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Rôles du coordonnateur des appels et du greffier des appels	22
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Ajout de questions en litige à l'ordre du jour de l'audience	24
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Prestations découlant de la décision	25
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Risque de désavantage	26
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Date de l'audience	27
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Sécurité et interprètes	29
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Assignations à comparaître et présentation de documents	30
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Audience par téléconférence	32
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Reports d'audience	33
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Tenue d'audiences orales	36
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Défaut de comparaître à l'audience orale	40

PRATIQUE ET PROCÉDURE DE LA DIVISION DES SERVICES D'APPEL

DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Enregistrement sonore et transcription	41
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Règles sur la divulgation et les témoins	42
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Retour du dossier au secteur opérationnel	46
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Retraits	47
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Étape du règlement	48
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Réexamens à la Division des services d'appel	49
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Honoraires et frais reliés à l'audience orale.	53
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Usage de matériel de surveillance à la Division des services d'appel	55
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Rajustements de la tarification par incidence – Circonstances exceptionnelles.	56
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Publication des décisions du commissaire aux appels	57
DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Contestations portant sur les comptes des employeurs.	58
ANNEXE A : Application des critères relatifs aux prolongations de délai	60
ANNEXE B : Principaux changements au document pratique et procédure de la division des services d'appel.	61

Lexique des acronymes

Les termes ci-dessous seront présentés dans le présent document sous forme des acronymes et termes suivants :

CSPAAT	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	DSA	Division des services d'appel
LSPAAT	Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail	CA	Commissaire aux appels
TASPAAT	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	Greffier	Greffier des appels
		Coordonnateur	Coordonnateur des appels
		PLT	Partie(s) du lieu de travail

Définitions des termes

Parties du lieu de travail	Le travailleur qui a un dossier à la CSPAAT et son employeur.
Décideur de première ligne	La personne qui rend la décision initiale sur une question d'admissibilité ou concernant un compte d'employeur.
Commissaire aux appels	Le décideur qui rend la décision finale de la CSPAAT.
Greffier des appels	La principale personne-ressource des parties du lieu de travail et de leurs représentants. Les travailleurs et les employeurs non représentés auront davantage l'occasion de discuter du processus de contestation avec le greffier des appels au début du processus. Cette personne est chargée de déterminer si la contestation est suffisamment préparée et quelle méthode de règlement est appropriée, de régler les questions de divulgation et de rendre des décisions concernant les délais de contestation.
Coordonnateur des appels	Cette personne est responsable de toutes les activités précédant l'audience pour un dossier avant l'affectation d'un commissaire aux appels ainsi que de l'assignation d'une date d'audience au besoin.
Contestation	Lorsqu'une PLT reçoit une décision avec laquelle elle est en désaccord, elle peut informer le décideur qu'elle souhaite contester cette décision.
Formulaire Intention de contester	Il s'agit d'un formulaire disponible sur le site Web de la CSPAAT qui permet aux PLT de fournir de nouveaux renseignements qui pourraient modifier une décision rendue par le décideur de première ligne et de confirmer qu'ils respectent le délai de contestation prescrit par la <i>Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i> . Déclarer son intention de contester permet d'indiquer son désaccord envers une décision rendue par un décideur de première ligne. Si cela est fait dans le délai prescrit par la <i>Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i> , les PLT peuvent ensuite entreprendre une contestation dès qu'ils sont prêts à le faire.
Partie contestatrice	La PLT ou son représentant en désaccord avec la décision rendue par le décideur de première ligne et qui présente une contestation (appel) d'une décision de la CSPAAT.
Formulaire de préparation à une contestation	Le formulaire que les PLT peuvent remplir et envoyer à la CSPAAT. Il permet aux parties de présenter leur argument concernant leur contestation et indiquer leur opinion concernant la façon dont elle devrait être réglée.

Formulaire de la personne intimée	Le formulaire qu'un participant (partie non contestatrice) remplit pour répondre aux arguments de la partie contestatrice concernant la contestation et pour indiquer son opinion concernant la façon dont elle devrait être réglée.
Contestation (appel)	Le processus qui intervient lorsqu'une partie du lieu de travail a rempli le formulaire <i>Intention de contester</i> , puis le <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> et que le dossier est inscrit à la Division des services d'appel en vue d'un règlement.
Participant	La PLT qui a rempli le <i>Formulaire du participant</i> et qui souhaite participer à la contestation de la partie contestatrice.
Personne intimée	Le participant devient la personne intimée pour les besoins du processus de contestation. Elle répond aux arguments ou au témoignage de la partie contestatrice.
Audience par écrit	Une contestation réglée par le commissaire aux appels en fonction des preuves versées au dossier ou qui figurent dans le <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> et le <i>Formulaire de la personne intimée</i> .
Audience orale	Les participants à l'audience se rendent au bureau de la CSPAAT et comparaissent en personne (ou par téléconférence) devant le commissaire aux appels. Le travailleur et les témoins, ainsi que l'employeur s'il participe, répondent aux questions sous serment, et les participants présentent leurs arguments verbalement.
Contestations portant sur les comptes des employeurs	Contestations portant sur la classification, les transferts de coûts, la détermination du statut d'exploitant indépendant ou de travailleur et d'autres questions liées au revenu.

Délais

Les dates dans le présent document sont, à moins d'indication contraire, établies selon les jours civils. Lorsqu'une date d'échéance tombe un jour de fin de semaine ou un jour férié, la date limite est reportée au prochain jour de la semaine ou au prochain jour non férié.

Énoncé de mission

La mission du système de contestation de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) consiste à examiner les contestations portant sur l'indemnisation ou les comptes d'employeur et à établir un règlement final. Les décisions doivent être conformes à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) et à la politique de la CSPAAT. Elles doivent être rendues de façon équitable et transparente ainsi qu'en temps opportun, tant pour les contestations des travailleurs que celles des employeurs.

La Division des services d'appel assurera l'excellence de ses services en démontrant que le système de contestation est attentif et s'engage à fournir des services décisionnels transparents et indépendants par l'entremise d'un décideur indépendant (le commissaire aux appels). La Division des services d'appel fournira deux modes de règlement : les audiences par écrit et les audiences orales.

Les audiences orales, lorsqu'elles sont demandées et jugées nécessaires par la Division des services d'appel, se déroulent à divers endroits de la province pour s'assurer que les PLT, leurs représentants et tous les témoins pertinents ne subissent aucun inconvénient injustifié, et que le lieu de l'audience ne présente aucun obstacle aux droits d'une partie à un processus de contestation équitable et rapide.

Fondement législatif

L'article 119 de la LSPAAT énonce ce qui suit :

- La Commission rend sa décision selon le bien-fondé et l'équité de chaque cas et n'est pas liée par la jurisprudence.
- Si, relativement à une demande de prestations dans le cadre du régime d'assurance, il n'est pas possible dans les circonstances de décider d'une question parce que les preuves pour ou contre ont approximativement le même poids, la question est réglée en faveur de la personne qui demande les prestations.
- La Commission offre la possibilité d'une audience.
- La Commission peut tenir ses audiences oralement, électroniquement ou par écrit.

Le paragraphe 131 (1) de la LSPAAT énonce ce qui suit :

La Commission établit sa pratique et sa procédure relativement aux demandes, aux requêtes, aux instances et à la médiation. Avec l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil, elle peut établir des règles relativement à sa pratique et à sa procédure.

Pratique et procédure de la Division des services d'appel

La Division des services d'appel a exercé ses pouvoirs en vertu de l'article 131 (1) en adoptant le présent document. Le document *Pratique et procédure de la Division des services d'appel* est disponible sur le site Web de la CSPAAT, www.wsib.on.ca.

Pour obtenir des renseignements précis au sujet des contestations portant sur les comptes des employeurs, **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES CONTESTATIONS PORTANT SUR LES COMPTES DES EMPLOYEURS à la page 58.**

Le présent document de procédure est habituellement revu et mis à jour chaque année. Le document mis à jour reste en vigueur jusqu'à la date de la prochaine révision.

Les principaux changements apportés à cette version sont décrits au début du présent document.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Intention de contester – Traitement par le secteur opérationnel

Décision défavorable

Lorsqu'un décideur de première ligne rend une décision défavorable, il communique cette décision verbalement, si possible, et par écrit. Dans la lettre de décision, on invite la PLT qui a reçu la décision défavorable à fournir tout renseignement supplémentaire qui puisse modifier la décision, et on l'informe également du délai à respecter pour contester la décision. **(LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES DÉLAIS DE CONTESTATION, à la page 7.)**

Si l'une des parties exprime des préoccupations relativement à la décision, le décideur en discute avec elle, lui explique les motifs de la décision, et examine ou tient compte de tout nouveau renseignement qui peut lui être fourni. Si la décision n'est pas modifiée, la partie peut alors poursuivre sa contestation.

Intention de contester et réexamen possible

Si la contestation porte sur une question liée aux comptes des employeurs, **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES CONTESTATIONS PORTANT SUR LES COMPTES DES EMPLOYEURS à la page 58.**

Pour toutes les autres décisions, la partie ou son représentant doit obtenir le formulaire *Intention de contester* sur le site Web de la CSPAAT (www.wsib.on.ca), par la poste ou, sur demande, par téléphone au 416-344-1000 ou au 1-800-387-0750.

Ce formulaire a pour but de donner aux parties l'occasion de fournir rapidement de nouveaux renseignements qui pourraient modifier la décision rendue par le décideur de première ligne et de déclarer leur intention de la contester. Déclarer son intention de contester consiste à indiquer son désaccord envers une décision rendue par un décideur de première ligne et de le faire en respectant le délai prescrit par la LSPAAT.

Ce formulaire exige que les renseignements suivants soient fournis :

- les renseignements d'identification du dossier (le nom du travailleur et son numéro de dossier);
- le nom de la partie contestatrice;
- des renseignements généraux sur la partie contestatrice;
- les coordonnées du représentant;
- la date des décisions qui font l'objet de la contestation et les questions en litige contenues dans les lettres de décision;
- l'indication que de nouveaux renseignements ou des renseignements additionnels sont fournis;
- la signature et la date.

Ce formulaire est structuré de façon à ce que seule la première page doive être envoyée. La page 2 est facultative et ne doit être remplie que si la partie a de nouveaux renseignements ou aimerait fournir les raisons de sa contestation.

Le formulaire *Intention de contester* doit être envoyé par télécopieur ou par la poste à la CSPAAT en respectant le délai de contestation précisé à l'article 120. **(LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES DÉLAIS DE CONTESTATION à la page 7.)**

Même si la CSPAAT préfère recevoir le formulaire *Intention de contester*, elle continuera d'accepter une lettre de contestation.

Étape du réexamen dans le secteur opérationnel

Si la partie contestatrice présente un formulaire *Intention de contester* dûment rempli, le décideur s'assure que tous les renseignements requis ont été fournis et prend connaissance de toute nouvelle information. Si nécessaire, il réexamine la décision initiale. Si le formulaire *Intention de contester* contient de nouvelles questions en litige, le décideur les traite également. Le processus de réexamen dure généralement 14 jours, ou davantage si des renseignements supplémentaires doivent être obtenus.

Si la décision est modifiée, le processus de contestation cesse.

Si la décision défavorable est confirmée, une lettre de réexamen est envoyée aux parties. Cette lettre devrait contenir les mêmes renseignements que la décision initiale, sans le paragraphe portant sur le délai de contestation. Le dossier est ensuite transmis au Service de l'accès aux dossiers.

Accès

Pour une contestation portant sur l'indemnisation, le service de l'accès aux dossiers accorde à la partie ou à son représentant l'accès au dossier (conformément aux politiques établies de la CSPAAT) et lui remet une fiche d'instructions ainsi que le *Formulaire de préparation à une contestation*. Une contestation ne peut être traitée avant que toutes les questions d'accès aient été résolues, que ce soit avec le consentement des parties ou sur ordre de la CSPAAT ou du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) (lors d'une contestation). Le *Formulaire du participant* est envoyé à la partie non contestatrice. La partie non contestatrice n'aura pas accès au dossier à cette étape. L'accès au dossier lui sera fourni plus tard (lors de la réception du *Formulaire de préparation à une contestation*). On fournira à la partie non contestatrice (la personne intimée) le Formulaire de la personne intimée (ainsi que l'accès au dossier) et on lui accordera 45 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour remplir et soumettre le formulaire.

Lorsque la contestation porte sur un compte d'employeur, le droit d'accès au dossier de l'entreprise n'est pas accordé automatiquement, mais l'employeur (ou son représentant) a la possibilité de l'obtenir en présentant une demande au service de l'accès aux dossiers de l'entreprise. Au dossier de l'entreprise figure principalement toute correspondance entre la CSPAAT et l'employeur. Il est donc peu probable qu'il faille accéder à ce genre de renseignement.

Aux employeurs sujets à un transfert de coûts (un employeur autre que l'employeur au moment de l'accident à qui les coûts d'indemnisation sont imposés totalement ou en partie en raison de la négligence de l'un de ses employés), la Commission accorde l'accès au dossier pour permettre une participation efficace au processus décisionnel. Elle leur accorde l'accès au dossier comme elle le fait normalement pour les autres employeurs. Toutefois, le travailleur peut s'opposer à la divulgation de tout renseignement versé au dossier d'indemnisation, et non uniquement à celle de renseignements sur les soins de santé.

Formulaire de préparation à une contestation

Si la partie contestatrice a rempli et retourné le formulaire *Intention de contester*, elle n'a pas à respecter de date limite pour remplir le *Formulaire de préparation à une contestation*.

Si la partie contestatrice a d'autres renseignements supplémentaires pertinents concernant la question en litige ou estime que cette question peut être examinée dans le cadre d'une autre politique, et que ces renseignements ou arguments n'ont pas été examinés par le décideur du secteur opérationnel, elle devrait soumettre ces renseignements ou arguments au décideur initial. Lorsque toutes les questions en litige ont été complètement examinées par le secteur opérationnel, la partie contestatrice devrait poursuivre sa contestation à la Division des services d'appel en soumettant le *Formulaire de préparation à une contestation*.

Lorsque la partie contestatrice a recueilli tous les renseignements liés à sa contestation, a résolu toutes les questions concernant l'accès au dossier médical et est prête à participer à une audience orale dans les 90 jours (si c'est la méthode de règlement qu'elle a demandée), elle devrait remplir le *Formulaire de préparation à une*

contestation et l'envoyer à la CSPAAT par télécopieur ou par la poste. La partie contestatrice peut joindre des observations écrites au *Formulaire de préparation à une contestation* comme pièces à l'appui de sa contestation.

Réception de la contestation

L'équipe de réception des contestations recevra le *Formulaire de préparation à une contestation* et vérifiera s'il est complet. Cette équipe communiquera avec le décideur initial seulement si de nouvelles questions en litige ont été présentées ou qu'une nouvelle preuve importante a été fournie dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou à titre de pièce jointe.

Dans des cas exceptionnels, si l'équipe de réception des contestations détermine que le dossier n'est pas prêt à la contestation en raison d'importantes lacunes ou de nouveaux renseignements importants, elle en informe les parties et veille à ce que tous les réexamens nécessaires soient effectués en temps opportun.

Lorsque cette équipe confirme que le processus de contestation peut reprendre son cours, elle remplit une note d'orientation - contestation et transmet le dossier à la Division des services d'appel. La partie contestatrice et la partie participante (la personne intimée) recevront une lettre les informant de la transmission du dossier.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Délais de contestation

Aperçu

L'article 120 de la LSPAAT établit les délais à respecter pour contester les décisions de la Commission. Un délai de 30 jours s'applique à la contestation des décisions de la CSPAAT relatives à un programme de retour au travail, de rengagement ou de réintégration au marché du travail (maintenant appelé programme de réintégration au travail) et qui ont été rendues le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date. Un délai de six mois s'applique à la contestation de toute autre décision rendue par la CSPAAT le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date, y compris les décisions concernant les comptes des employeurs.

La CSPAAT applique le délai de six mois par défaut dans une situation où une partie conteste deux décisions comportant des délais différents (par ex., une question de transition professionnelle avec un délai de 30 jours et une question de prestations pour perte de gains avec un délai de six mois).

Remplir le formulaire Intention de contester

Lorsque la CSPAAT rend une décision, la lettre de décision envoyée aux parties du lieu de travail doit indiquer la date limite pour présenter une contestation. Aux termes des exigences de l'article 120, la CSPAAT doit recevoir le formulaire *Intention de contester* dûment rempli ou une lettre de contestation avant la date limite indiquée dans la lettre de décision.

Si la partie ne confirme pas son intention de donner suite à la contestation, aucune autre mesure n'est prise.

Si le dossier est présenté pour un réexamen après l'expiration du délai de contestation, la CSPAAT peut prolonger le délai si elle le juge approprié. Les demandes de prolongation sont examinées par le décideur, qui informe la partie par écrit du résultat du réexamen.

Contestation des décisions concernant les délais

Si la partie (ou les parties) indique qu'elle désire contester la décision concernant le délai, le chef de service du secteur opérationnel transmet directement le dossier à un chef de service de la Division des services d'appel pour qu'il l'assigne en priorité à un greffier des appels.

Il n'est pas nécessaire de remplir le formulaire *Intention de contester* concernant une question de date limite de contestation, mais les deux parties doivent être informées de l'assignation du dossier. Le décideur du secteur opérationnel doit rédiger une note de renvoi pour contestation et la mettre sur le dossier. Lorsque la Division des services d'appel reçoit la contestation du délai de contestation, le coordonnateur répond à la partie contestatrice par télécopieur ou par la poste en lui accordant 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour fournir des observations concernant le litige.

Le greffier rend une décision dans les 30 jours suivant la réception des observations des parties.

Critères relatifs à la prolongation du délai de contestation

Les critères qui doivent être considérés pour les contestations après le délai prescrit par la loi comprennent ce qui suit :

- si la partie avait réellement été avisée du délai. Cela tient compte du fait que, depuis le 1^{er} janvier 1998, les lettres de décisions précisent clairement les délais de contestation, mais avant cette date, ce n'était pas le cas;
- la partie ou un membre de sa famille a éprouvé de graves problèmes de santé, ou la partie quitte la province ou le pays en raison de la mauvaise santé ou du décès d'un membre de sa famille;
- un trouble organique ou non organique a empêché le travailleur de comprendre le délai et(ou) de respecter celui-ci;

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

- s'il existe des renseignements clairs dans le dossier d'indemnisation qui indiquent que la partie contestait la(les) question(s) en litige dans le cadre d'une décision précise même si aucun avis de contestation officiel n'a été déposé (lettre ou note de service décrivant précisément un entretien téléphonique concernant la question);
- il y a d'autres questions en litige qui ont fait l'objet d'une contestation respectant le délai, qui sont étroitement liées aux questions qui n'ont pas été contestées avant la date limite, ce qui fait que celles-ci ne peuvent pas être examinées raisonnablement sans supprimer ledit délai.

Si une prolongation est accordée, le dossier est renvoyé au secteur opérationnel, où l'on entreprendra le processus habituel concernant l'accès au dossier et le *Formulaire de préparation à une contestation* pour la question en litige importante. **(LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur L'INTENTION DE CONTESTER - TRAITEMENT PAR LE SECTEUR OPÉRATIONNEL à la page 4.)**

REMARQUE: Les critères liés à la prolongation du délai de contestation qui étaient en vigueur lorsque le secteur opérationnel a rendu la décision sur le délai de contestation devraient être appliqués. L'annexe A comprend les critères et les délais pertinents qui leur sont associés.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Le rôle du commissaire aux appels

Toutes les contestations acceptées à la Division des services d'appel sont traitées par des commissaires aux appels, à l'exception de celles portant sur les délais de contestation.* Les décisions sont rendues au moyen de l'une des deux méthodes de règlement (audience par écrit ou audience orale), et la méthode est déterminée selon la nature de la question en litige. La méthode de règlement est déterminée par le greffier.** Dans le cas d'une contestation portant sur les comptes des employeurs, la méthode de règlement est déterminée par le commissaire aux appels.

Le commissaire aux appels a la responsabilité de régler les questions en litige. En assumant ses responsabilités, il respecte le code de déontologie suivant :

- Agir de façon équitable et impartiale et éviter tout conflit d'intérêts.
- Faire preuve de diligence et de professionnalisme dans l'exercice de ses fonctions.
- Traiter toutes les parties et tous les participants au processus de contestation avec courtoisie, dignité et respect.
- Faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard des contestations présentées et évaluer les preuves de façon équitable, tout en évitant de poser des gestes ou de faire des commentaires qui pourraient inciter une personne avertie et raisonnable à en douter.
- Mener des enquêtes au besoin afin de régler efficacement une contestation en s'assurant que les droits des parties non représentées sont protégés, tout en respectant la nature non accusatoire du régime d'indemnisation de la CSPAAT.
- Rendre des décisions fondées sur l'évaluation objective et indépendante des faits, conformément à la LSPAAT et aux politiques de la CSPAAT.

*Les contestations du délai de contestation sont traitées par le greffier des appels. **(LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES DÉLAIS DE CONTESTATION à la page 7.)**

****LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur les RÔLES DU COORDONNATEUR DES APPELS ET DU GREFFIER DES APPELS à la page 22.**

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Participants à une contestation

Partie contestatrice

La partie contestatrice est la PLT ou son représentant qui est en désaccord avec la décision rendue par le décideur de première ligne et qui présente une contestation (appel) d'une décision de la CSPAAT.

Partie non contestatrice (personne intimée)

La partie non contestatrice participe également au processus si elle confirme son intention d'y participer dans le *Formulaire du participant*. Dans le processus de contestation, la partie non contestatrice devient la personne intimée.

Il est important de remplir le *Formulaire du participant* et de l'envoyer dès que possible pour s'assurer d'être inclus dans le processus de contestation au cas où la partie contestatrice décide d'agir rapidement.

Si la partie non contestatrice n'a pas indiqué dans le *Formulaire du participant* son intention de participer au processus ou si elle n'a pas retourné le formulaire à la Division des services d'appel, il n'est pas obligatoire de l'inclure dans le processus. Cependant, elle recevra à la fin du processus la décision rendue ou l'entente conclue.

Des tierces parties peuvent être incluses au processus dans certaines circonstances (p. ex., le successeur de l'employeur, ou en cas d'expositions professionnelles mettant en cause plus d'un employeur). Lorsqu'une entreprise n'exerce plus ses activités et que son compte à la CSPAAT est fermé, l'employeur n'est généralement pas inclus dans le processus de contestation. Le commissaire aux appels peut toutefois demander des renseignements aux anciens directeurs ou aux employés de l'entreprise si ces renseignements sont nécessaires pour évaluer le bien-fondé de la contestation.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Représentants

Droit à la représentation

Toutes les parties ont le droit d'être représentées par la personne de leur choix.

Les renseignements liés au dossier et à l'employeur ne peuvent être divulgués aux représentants du travailleur et de l'employeur que si ces représentants ou les parties en ont donné l'autorisation écrite à la CSPAAT. Veuillez visiter le site Web de la CSPAAT, www.wsib.on.ca, et utiliser la barre de recherche pour trouver et télécharger les formulaires suivants :

avis d'autorisation;

avis d'autorisation de l'employeur.

Exigences liées au permis

Pour pouvoir fournir des services juridiques liés aux procédures de la CSPAAT, les représentants doivent obligatoirement détenir un permis émis par le Barreau du Haut-Canada. Les seules exceptions se rapportent aux personnes qui sont exemptées des exigences relatives aux permis en vertu de la *Loi sur le Barreau* ou d'un règlement administratif du Barreau du Haut-Canada.

La CSPAAT n'accepte pas à titre de représentants les personnes sans permis qui ne sont pas exemptées de cette exigence. Une exemption courante se rapporte à un ami que le Barreau du Haut-Canada décrit comme étant une personne qui ne fournit pas de services juridiques, mais qui fournit occasionnellement de l'aide gratuitement.

Pour plus de renseignements sur les exigences liées au permis, consultez le site Web de la CSPAAT, www.wsib.on.ca, et le site Web du Barreau du Haut-Canada, www.lsuc.on.ca.

Demande de représentation

La CSPAAT n'exige pas que les parties du lieu de travail aient un avocat ou un représentant pour que leur contestation soit admise par la Division des services d'appel. Si les parties du lieu de travail ont un représentant, il est nécessaire de fournir leurs coordonnées actuelles à la CSPAAT.

Si les parties du lieu de travail prévoient confier leur contestation à un représentant, ils ne peuvent pas commencer le processus auprès de la Division des services d'appel avant que la CSPAAT ait reçu l'*Avis d'autorisation* à l'égard du dossier ET que le représentant soit prêt à entreprendre la contestation.

La procédure de contestation ne sera pas suspendue pendant que la partie contestatrice ou la personne intimée cherche à obtenir un représentant. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LA REPRÉSENTATION OU LA PARTICIPATION TARDIVES, à la page 13.**

Veuillez consulter la feuille d'instructions sur le formulaire *Intention de contester* pour des renseignements sur les organismes qui fournissent des conseils et des services gratuits de représentation.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Code de conduite des représentants

On s'attend à ce que les représentants fassent preuve de bonne foi en s'efforçant de régler les litiges lorsque le dossier est au secteur organisationnel et à ce qu'ils soient prêts à procéder lorsque la contestation est enregistrée à la Division des services d'appel.

La Division des services d'appel reconnaît et applique le code de conduite des représentants établi par la CSPAAAT. Vous pouvez trouver le code de conduite des représentants établi par la CSPAAAT intitulé *Adjudicative Advice – A Code of Conduct for Representatives* (en anglais seulement) sur le site Web de la CSPAAAT, www.wsib.on.ca.

Code de conduite des représentants de la Division des services d'appel

Comme les interactions sont plus nombreuses auprès des représentants à l'étape de la Division des services d'appel, des normes précises de comportement ont été établies. À la Division des services d'appel, on s'attend à ce qui suit de la part des représentants :

- qu'ils connaissent le document *Pratique et procédure de la Division des services d'appel* et qu'ils s'y conforment;
- qu'ils soient prêts à se conformer aux obligations de divulgation établies dans le document *Pratique et procédure de la Division des services d'appel*;
- qu'ils se montrent courtois et respectueux envers la partie adverse, les témoins et le personnel de la Division des services d'appel;
- qu'ils respectent la confidentialité des renseignements au dossier et des renseignements connexes soumis pendant le processus de contestation;
- qu'ils respectent la confidentialité des renseignements concernant les personnes qui participent au processus de contestation;
- qu'ils fournissent leurs observations et les réponses demandées ou requises en respectant la date limite;
- qu'ils soient disponibles à l'heure prévue s'ils participent à une audience orale.

Veillez consulter également le *Code de déontologie* du Barreau du Haut-Canada à www.lsuc.on.ca.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Représentation ou participation tardives

Généralités

Les renseignements liés au *Formulaire de préparation à une contestation* indiquent clairement que la partie contestatrice ne devrait pas remplir ce formulaire si elle est à la recherche d'un représentant. Le *Formulaire du participant* fournit un échéancier à la partie non contestatrice qui se déclare intéressée à participer à la contestation. Par conséquent, la Division des services d'appel s'attend à ce que les avis de représentation et de participation tardives soient rares.

La Division des services d'appel peut autoriser une suspension raisonnable de la procédure dans les cas d'avis de représentation ou de participation tardives dans les situations ci-dessous.

Participation tardive

Audience par écrit

- Lorsqu'une audience écrite est assignée au commissaire aux appels, la contestation n'est pas reportée (suspendue) en raison d'un avis de participation tardive.
- Si le dossier n'a pas encore été assigné à un commissaire aux appels, dans le cas d'une audience écrite, la contestation peut être suspendue jusqu'à 30 jours à partir de la date de l'avis de participation envoyé par la personne intimée, et celle-ci doit fournir ses observations écrites dans les 30 jours.

Audience orale

- Si le dossier n'a pas encore été assigné à un commissaire aux appels parce que la date de l'audience orale n'a pas encore été établie, la date de l'audience peut être suspendue pendant un maximum de 30 jours. La personne intimée doit alors être prête à participer à une audience orale dans les 90 jours.
- Si la date de l'audience orale a été fixée et que la personne intimée fournit un avis de participation tardive, elle sera autorisée à participer à la contestation, mais elle devra accepter la date de l'audience orale établie et ne sera autorisée à ajouter aucune nouvelle question en litige à l'ordre du jour.

Représentation tardive ou changement tardif de représentant

Audience par écrit

- Lorsqu'une audience écrite est assignée au commissaire aux appels, la contestation n'est pas reportée (suspendue) en raison d'un avis de représentation tardive.
- Si le dossier n'a pas encore été assigné à un commissaire aux appels, dans le cas d'une audience écrite, la contestation peut être suspendue jusqu'à 30 jours à partir de la date de l'avis envoyé par la partie contestatrice ou la personne intimée confirmant qu'elle a trouvé un représentant ou a dû changer de représentant. Les deux parties doivent fournir leurs observations écrites dans les 30 jours après la suspension du délai. La partie contestatrice peut aussi choisir de retirer sa contestation. Dans ce cas, les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans les **DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RETRAITS à la page 47** s'appliqueront.

Audience orale

- Si le dossier n'a pas encore été assigné à un commissaire aux appels parce que la date de l'audience orale n'a pas encore été établie, la date de l'audience peut être suspendue pendant un maximum de 30 jours. Les deux parties doivent alors être prêtes à participer à une audience orale dans les 90 jours suivant la date de l'appel subséquent du coordonnateur des appels. La partie contestatrice peut aussi choisir de retirer sa contestation. Dans ce cas, les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans les **DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RETRAITS à la page 47** s'appliqueront.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

- Si la date de l'audience orale a été établie et que c'est la partie contestatrice qui a obtenu un nouveau représentant, l'audience orale peut être reportée pendant un maximum de 30 jours. Si une date d'audience ne peut pas être établie (entente entre la partie contestatrice et la personne intimée) pendant ces 30 jours supplémentaires, la contestation sera retirée et perdra son statut actif à la Division des services d'appel, et les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans les **DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RETRAITS à la page 47** s'appliqueront.
- Si la date de l'audience orale a été établie et que c'est la personne intimée qui a obtenu un nouveau représentant, l'audience orale peut être reportée pendant un maximum de 30 jours. Si une date d'audience ne peut pas être établie pendant ces 30 jours supplémentaires (entente entre la partie contestatrice et la personne intimée), l'audience orale aura lieu à la date établie initialement.

Pendant la suspension de la procédure, le nouveau représentant ou les participants pourront avoir accès au dossier.

Les demandes tardives d'un participant ou d'un nouveau représentant concernant les témoins ou la production de nouvelles preuves documentaires seront autorisées par le greffier si le dossier n'a pas encore été assigné à un commissaire aux appels ou, s'il a déjà été assigné, par le commissaire aux appels :

- si le greffier ou le commissaire aux appels estime que le témoignage est pertinent;
- si les deux parties sont d'accord, dans le cas d'une audience à deux parties; et
- si l'audience pourra être terminée dans le délai prévu.

En ce qui concerne une participation ou une représentation tardive, si on a déjà déterminé la méthode de règlement au moment de la participation ou de la représentation, cette méthode de règlement n'est généralement pas modifiée, même si le participant ou le représentant tardif a demandé une méthode de règlement différente dans le *Formulaire de la personne intimée*.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Litige lié au Code des droits de la personne de l'Ontario ou à la Charte canadienne des droits et libertés

À la Division des services d'appel, une question constitutionnelle ou portant sur les droits de la personne sera traitée seulement après qu'une décision a été rendue sur les questions en litige principales aux termes des dispositions législatives ou des politiques pertinentes (examen du bien-fondé).

Si la contestation principale est acceptée par suite de l'examen du bien-fondé, la Division des services d'appel ne se prononcera pas sur la question constitutionnelle ni sur la question des droits de la personne.

Si la contestation principale est rejetée, la Division des services d'appel traitera la question constitutionnelle ou des droits de la personne.

Code des droits de la personne de l'Ontario

La Division des services d'appel a la compétence pour examiner une question aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le Code) conformément à l'arrêt *Tranchemontagne contre Ontario de la Cour suprême du Canada*.

Lorsqu'une partie à une contestation a l'intention de soumettre une question de droits de la personne en vertu du Code, elle doit en aviser par écrit la Division des services d'appel par écrit en fournissant les renseignements suivants :

- une explication détaillée de la question de droits de la personne ainsi que les faits substantiels s'y rapportant;
- l'article du Code invoqué à l'appui ou le fondement législatif de son argument;
- la réparation demandée;
- les coordonnées du représentant de la partie si elle en a un.

Charte canadienne des droits et libertés

La Division des services d'appel a la compétence pour examiner une question aux termes de la *Charte canadienne des droits et libertés* (Charte) conformément à l'arrêt *Nouvelle-Écosse (Workers' Compensation Board) contre Martin de la Cour suprême du Canada*.

Lorsqu'une partie a l'intention de soulever une question en vertu de la Charte, à l'égard de la législation ou des politiques applicables et de la soumettre à l'examen de la Division des services d'appel, la partie doit se conformer à l'article 109 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. L'article 109 exige que la partie envoie un avis de question constitutionnelle au Procureur général du Canada et au procureur général de l'Ontario. La partie doit envoyer cet avis dès que les circonstances qui le rendent nécessaire sont connues. Elle doit aussi fournir une copie de l'avis de question constitutionnelle au directeur de la Division des services d'appel et à toutes les parties à la contestation.

Cet avis doit être similaire au formulaire fourni dans les *Règles de procédure civile de l'Ontario*. Il doit contenir :

- une explication détaillée de la question en vertu de la Charte de même que les faits substantiels;
- les articles de la Charte invoqués à l'appui ou le fondement législatif de son argument (principes constitutionnels à débattre);
- la réparation demandée;
- les coordonnées du représentant de la partie.

Les parties à ce type de contestation doivent se conformer aux mêmes exigences établies dans les **DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur les RÈGLES SUR LA DIVULGATION ET LES TÉMOINS à la page 42**.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

Les preuves et observations écrites concernant les droits de la personne ou une question constitutionnelle ne sont requises que lorsque la Division des services d'appel s'apprête à traiter ces questions en litige.

Défaut de se conformer à la procédure

Si une partie à une contestation néglige de se conformer à la procédure ci-dessus, elle ne sera autorisée à soumettre la question constitutionnelle ou concernant les droits de la personne à aucune instance de la Division des services d'appel.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE : Méthodes de règlement et critères relatifs à l'audience par écrit et l'audience orale

Méthodes de règlement

Le paragraphe 119 (3) énonce ce qui suit :

Audience - La Commission offre la possibilité d'une audience.

Le paragraphe 119 (4) énonce ce qui suit :

La Commission peut tenir ses audiences oralement, électroniquement ou par écrit.

La Division des services d'appel fournit deux méthodes de règlement : une audience par écrit et une audience orale. L'audience orale peut avoir lieu en personne ou par téléconférence. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LA TENUE D'AUDIENCES ORALES à la page 36 et L'AUDIENCE PAR TÉLÉCONFÉRENCE à la page 32.**

S'il s'agit d'une contestation portant sur les comptes des employeurs, le commissaire aux appels transmet le dossier au coordonnateur pour qu'il détermine la méthode de règlement. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES CONTESTATIONS PORTANT SUR LES COMPTES DES EMPLOYEURS à la page 58.**

La partie contestatrice doit indiquer dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ses principaux arguments concernant le dossier et son argument concernant la méthode de règlement demandée. La personne intimée, s'il y en a une, a la possibilité de fournir une réponse concernant les principales questions en litige et la méthode de règlement.

Si les deux parties demandent une audience par écrit, la Division des services d'appel rendra une décision en fonction des observations fournies au moyen du *Formulaire de préparation à une contestation* et du *Formulaire de la personne intimée* et des renseignements contenus dans le dossier d'indemnisation. La partie contestatrice peut se voir accorder 21 jours (et cinq jours pour l'envoi par la poste) pour réfuter les observations de la personne intimée. Cela se produit seulement si le greffier conclut, après l'examen du *Formulaire de la personne intimée* et de toute preuve ou observations jointes, que les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments dont l'importance est telle que la partie contestatrice doit se voir accorder du temps pour les réfuter.

Si une partie ou les deux demandent une audience orale et que la Division des services d'appel détermine que la contestation fera l'objet d'une audience par écrit, la partie contestatrice et la personne intimée se verront accorder une période de 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour soumettre des observations. La partie contestatrice peut se voir accorder 21 jours (et cinq jours pour l'envoi par la poste) pour réfuter les observations de la personne intimée. Cela se produit seulement si le greffier conclut, après l'examen du *Formulaire de la personne intimée* et de toute preuve ou observations jointes, que les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments dont l'importance est telle que la partie contestatrice doit se voir accorder du temps pour les réfuter.

La décision de la CSPAAAT relativement à la méthode de règlement est une décision administrative prise par le greffier. Une demande de nouvelle détermination de cette décision peut être présentée au greffier. Il n'y a pas de possibilité de demander le réexamen de la décision au chef de service, au directeur ou au vice-président de la Division des services d'appel. Pour plus de renseignements sur le rôle du greffier : **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur les RÔLES DU COORDONNATEUR DES APPELS ET DU GREFFIER DES APPELS à la page 22.**

Audience par écrit

Le commissaire aux appels rendra une décision sur ces dossiers en fonction des renseignements versés au dossier et contenus dans les observations soumises ou jointes au *Formulaire de préparation à une contestation* et au *Formulaire de la personne intimée*. Le commissaire aux appels rend généralement sa décision dans les 30 jours suivant l'assignation du dossier.

Audience orale

Si la CSPAAT détermine qu'une audience orale est requise, cette audience aura généralement lieu dans les 90 jours. À l'audience orale, la partie contestatrice et la personne intimée auront l'occasion de présenter leurs arguments. Le travailleur et possiblement d'autres personnes devront fournir un témoignage sur les questions en litige. Le commissaire aux appels rend généralement une décision dans les 30 jours civils suivant la date où l'audience a pris fin. **LIRE LA LISTE POUR LES AUDIENCES ORALES à la page 20.**

Méthode de règlement établie en fonction de la question en litige

Les demandes d'audience par écrit sont généralement accordées peu importe la question en litige, même si la question est normalement traitée lors d'une audience orale, à moins que les circonstances du dossier soient complexes et que l'audience orale soit la seule méthode de règlement qui puisse permettre une décision finale, équitable et éclairée. La Division des services d'appel se prononcera sur cette question et en informera la ou les parties en conséquence.

La partie contestatrice devrait toujours expliquer pourquoi une audience orale est nécessaire, et ce même si sa contestation porte sur une question se trouvant dans la liste pour les audiences orales, car il y a des sujets de contestation dans cette liste qui ne nécessitent pas une audience orale. L'explication devrait être aussi précise que possible et indiquer pourquoi elle s'applique aux questions en litige (par exemple, en décrivant les renseignements clés manquants, les déclarations contradictoires, les incompatibilités dans les rapports médicaux, les renseignements conflictuels fournis par le travailleur et l'employeur, les compagnons de travail et les témoins).

L'audience orale n'est pas accordée dans les situations qui figurent dans la liste pour les audiences par écrit, à moins que la PLT ou son représentant ne démontre qu'il y a des circonstances exceptionnelles. **LIRE LA LISTE POUR LES AUDIENCES PAR ÉCRIT à la page 19.**

Les dossiers comportant une circonstance exceptionnelle sont ceux qui comprennent des renseignements conflictuels ou incohérents, des questions en litige multiples ou des faits complexes dont le règlement dépend de ce qui suit :

- une question de crédibilité qui ne peut être évaluée de façon appropriée qu'en personne, ou
- un témoignage direct de la partie contestatrice ou d'un témoin important.

Crédibilité

Une audience orale n'est pas nécessaire pour donner au travailleur blessé l'occasion de décrire son degré de déficience ou sa douleur au commissaire aux appels. Ces questions ne sont pas considérées comme un problème de crédibilité. Il en va de même pour les désaccords entre le travailleur et l'employeur concernant la nature ou la date d'une offre d'emploi ou les détails du mécanisme de l'accident. Les déclarations écrites du travailleur et de l'employeur pourraient y être fournies, et le commissaire aux appels devrait alors évaluer les preuves et établir les faits.

Par contre, dans les cas complexes qui présentent d'importants renseignements contradictoires, en particulier lorsque la cohérence de la preuve présentée par le témoin (par rapport à ses déclarations précédentes ou aux preuves globales) est remise en question, on peut alors raisonnablement déterminer que la crédibilité est compromise et qu'une audience orale s'impose.

Il est important de faire la distinction ci-dessus avec pertinence dans le *Formulaire de préparation à une contestation*. Le seul fait d'indiquer qu'il y a un problème de crédibilité est insuffisant et mènera probablement à la décision de ne pas accorder d'audience orale.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

LISTE POUR LES AUDIENCES PAR ÉCRIT

Voir les DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur les méthodes de règlement et les critères relatifs à l'audience par écrit et à l'audience orale à la page 18.

- A1.** Admissibilité initiale – événement fortuit ne comportant aucun désaccord concernant les faits.
- A2.** Admissibilité initiale (une partie) – la question en litige porte seulement sur le retard dans la déclaration à l'employeur ou l'obtention des soins médicaux, et le travailleur peut fournir une déclaration expliquant ses retards.
- A3.** Admissibilité initiale – cas d'incapacité ne comportant aucun désaccord concernant les faits et où il existe suffisamment de renseignements au dossier sur les tâches de travail déclarées du travailleur.
- A4.** Maladie professionnelle – cause médicale
- A5.** Déficience auditive due au bruit
- A6.** Compatibilité médicale
- A7.** Base salariale
- A8.** Prestations pour perte de gains pendant moins de 4 semaines, si la question en litige a un rapport avec le degré de déficience
- A9.** Caractère approprié de l'emploi auprès de l'employeur au moment de l'accident ou d'un autre employeur – aucun désaccord concernant les faits
- A10.** Caractère approprié de l'emploi – Les renseignements concernant l'emploi offert et les capacités fonctionnelles du travailleur sont déjà au dossier, mais les parties sont en désaccord concernant le caractère approprié de l'emploi.
- A11.** Caractère approprié de l'emploi approprié
- A12.** Récidive – un an ou moins à partir de la date de la lésion ou maladie ou perte de gains de 12 semaines ou moins
- A13.** Nouveau trouble organique dont l'admissibilité repose sur la compatibilité médicale
- A14.** Trouble secondaire dont l'admissibilité repose sur la compatibilité médicale
- A15.** Troubles non organiques – aucun désaccord concernant les faits
- A16.** Demande d'examen médical indépendant
- A17.** Médicaments
- A18.** Collaboration aux mesures de soins de santé
- A19.** Prestations de soins de santé
- A20.** Taux ou nouvelle détermination du montant de la pension ou de l'indemnité pour perte non financière (PNF)
- A21.** Arriérés de pension
- A22.** Capitalisation de la pension ou de l'indemnité pour perte économique future
- A23.** Déduction du Régime de pensions du Canada
- A24.** Dette reliée à l'indemnisation
- A25.** Prestations de survivant – général
- A26.** Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR)
- A27.** Immobilisation des prestations pour perte de gains – conflit concernant les gains réels ou prévus utilisés pour déterminer les prestations pour PG
- A28.** Immobilisation des prestations pour perte de gains – aucun désaccord concernant les faits
- A29.** Date limite de contestation – article 120
- A30.** Date limite pour présenter une demande – article 22
- A31.** Toute question portant sur l'interprétation d'une politique ou sur un examen et l'évaluation des renseignements médicaux
- A32.** Toutes questions sur les comptes des employeurs qui ne sont pas décrites dans les listes B17 et B18 sur les audiences orales à la page 20

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

LISTE POUR LES AUDIENCES ORALES

Voir les DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur les méthodes de règlement et les critères relatifs à l'audience par écrit et à l'audience orale à la page 18.

- B1.** Admissibilité initiale – cas d'incapacité comportant un désaccord concernant les faits liés aux tâches du travailleur et (ou) où il n'existe pas suffisamment de renseignements sur les tâches du travailleur
 - B2.** Admissibilité initiale (généralement, les deux parties) - événement fortuit comportant des renseignements contradictoires ou un témoignage qui ajouterait des renseignements au dossier d'indemnisation
 - B3.** Maladie professionnelle complexe
 - B4.** Troubles non organiques complexes
 - B5.** Stress traumatique
 - B6.** Caractère approprié de l'emploi auprès de l'employeur au moment de l'accident ou d'un autre employeur - désaccord concernant les faits
 - B7.** Caractère approprié de l'emploi – Les renseignements concernant l'emploi offert et les capacités fonctionnelles du travailleur sont soit absents du dossier, soit incomplets, et les parties sont en désaccord concernant le caractère approprié de l'emploi.
 - B8.** Collaboration au retour au travail
 - B9.** Collaboration à la transition professionnelle (réintégration au marché du travail)
 - B10.** Programmes de transition professionnelle
 - B11.** Rengagement (critères de rengagement remplis)
 - B12.** Cas complexe d'immobilisation des prestations pour perte de gains - désaccord concernant les faits
 - B13.** Récidive – un an ou plus à partir de la date de la lésion ou maladie ou perte de gains de 12 semaines ou plus
 - B14.** Prestations de survivant (détermination complexe du statut de conjoint ou de personne à charge)
 - B15.** Nouveau trouble organique dont l'admissibilité ne repose pas sur la compatibilité médicale
 - B16.** Troubles secondaires dont l'admissibilité ne repose pas sur la compatibilité médicale
 - B17.** Transfert des coûts
 - B18.** Statut d'exploitant indépendant ou de travailleur
-

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Projets spéciaux de règlement des litiges

La Division des services d'appel offre des projets spéciaux de règlement des litiges. Les contestations provenant de grandes entreprises font parfois l'objet de projets spéciaux visant une solution plus efficace et établissant un meilleur consensus. Ces projets dépendent de la volonté de l'employeur et du syndicat d'en venir à un règlement de façon constructive.

Chaque projet est élaboré de concert avec l'employeur et le syndicat, et les procédures varient en fonction des besoins des parties.

Dans le cadre d'un projet spécial conçu pour les grandes entreprises et les syndicats, un commissaire aux appels désigné présente habituellement par écrit son point de vue ou son opinion à l'employeur et aux représentants syndicaux. Il peut se réunir avec l'employeur et le représentant syndical pour examiner plusieurs dossiers. La discussion porte principalement sur le point de vue présenté et la plupart des cas sont résolus de cette façon. Dans de rares cas, le commissaire aux appels procède à une audience orale. Dans certains cas, une nouvelle enquête doit être menée avant qu'une entente puisse être conclue.

Toute demande d'information sur la possibilité d'élaborer un projet spécial propre à un employeur doit être adressée au vice-président de la Division des services d'appel.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Rôles du coordonnateur des appels et du greffier des appels

Rôle du coordonnateur des appels

Le coordonnateur des appels est responsable de toutes les activités précédant l'audience pour un dossier avant l'affectation d'un greffier ou d'un commissaire aux appels ainsi que de l'assignation d'une date d'audience au besoin. Les dossiers qui ont été inscrits à la Division des services d'appel sont assignés à un coordonnateur des appels. Le coordonnateur examine le *Formulaire de préparation à une contestation* et toutes les observations qui y sont jointes.

Les coordonnateurs ont la responsabilité d'assigner les dossiers aux commissaires aux appels. Les dossiers sont divisés en segments selon la nature de la question en litige, l'expertise et l'expérience du commissaire aux appels et la méthode de règlement. Cette méthode a pour effet de maximiser l'efficacité et l'efficience du processus de contestation.

S'il s'agit d'une contestation portant sur les comptes des employeurs, le commissaire aux appels transmet le dossier au coordonnateur pour qu'il détermine la méthode de règlement. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES CONTESTATIONS PORTANT SUR LES COMPTES DES EMPLOYEURS à la page 58.**

Dans tous les autres cas, le coordonnateur assigne au commissaire aux appels une audience par écrit lorsque la partie contestatrice, et la personne intimée s'il y en a une, ont toutes deux demandé une audience par écrit ou que le greffier a refusé une demande d'audience orale.

Lorsque soit la partie contestatrice, soit la personne intimée a demandé un règlement au moyen d'une audience orale, le coordonnateur transmet le dossier au greffier. Le greffier rend une décision concernant la méthode de règlement. Si ce dernier détermine qu'une audience orale est nécessaire, le coordonnateur fournit une date d'audience orale et affecte un commissaire aux appels. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LA DATE DE L'AUDIENCE à la page 27.**

S'il y a une personne intimée, le coordonnateur coordonne et assure le partage des observations. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RÈGLES SUR LA DIVULGATION ET LES TÉMOINS à la page 42.**

Le coordonnateur s'occupe aussi de toutes les questions précédant l'audience comme les assignations à comparaître, les interprètes et les déplacements.

Rôle du greffier des appels

Le greffier des appels est la principale personne-ressource des parties du lieu de travail et de leurs représentants. Grâce à cette personne, les travailleurs et employeurs non représentés ont davantage l'occasion de discuter du processus de contestation au début du processus. Cette personne est chargée de déterminer si la contestation est suffisamment préparée et quelle méthode de règlement est appropriée ainsi que de régler les questions de divulgation et toute autre question. Elle rend aussi des décisions concernant les délais de contestation, fournit un aperçu du processus et informe les travailleuses et travailleurs non représentés de l'évolution de la situation.

Le greffier est responsable de tous les dossiers dont la méthode de règlement n'a pas encore été déterminée et des dossiers qui n'ont pas encore été assignés à un commissaire aux appels. Il répond aux questions concernant l'évolution de la situation et le processus de contestation.

Si la partie contestatrice ou la personne intimée demande une audience orale, le dossier est transmis au greffier afin qu'il prenne une décision administrative concernant la méthode de règlement. Cette fonction peut être déléguée à un autre décideur de la Division des services d'appel.

Si le greffier détermine qu'une audience par écrit est appropriée, les parties du lieu de travail en sont informées par écrit, et le dossier est retourné au coordonnateur pour qu'il l'assigne à un commissaire aux appels. Si

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

l'audience orale est choisie, les parties en sont informées par écrit, et le dossier est retourné au coordonnateur pour qu'il détermine une date d'audience.

Si le greffier a déterminé que l'audience sera réglée au moyen d'une audience par écrit et que le dossier a été assigné, le commissaire aux appels ne discute pas de la méthode de règlement avec les PLT. Dans de rares situations, par exemple, en cas d'ajout d'une question en litige, la méthode de règlement peut être modifiée après une discussion avec le greffier.

Si le greffier détermine qu'une audience orale est nécessaire, il détermine également quels témoins seront autorisés ainsi que le lieu de l'audience. Le coordonnateur peut changer le lieu de l'audience au besoin, au moment de fixer la date de l'audience.

Les PLT peuvent demander au greffier qui a refusé une audience orale de réexaminer sa décision. Toutefois, la demande de réexamen doit être présentée par écrit directement au greffier, et il doit la recevoir durant la période de 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) accordés aux parties du lieu de travail pour fournir leurs observations écrites.

Le greffier n'interrompra pas la période : les observations écrites seront toujours requises dans les 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste), et le greffier ne réexaminera pas la méthode de règlement si l'audience par écrit a été assignée à un commissaire aux appels. Si une demande de réexamen a été reçue dans les 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste), le greffier réexamine la décision et n'assigne pas le dossier avant la fin de son réexamen.

Si, par suite du réexamen, la décision est annulée, les parties seront informées que la contestation a été transmise au coordonnateur pour qu'il détermine une date d'audience.

Si, par suite du réexamen, la demande est refusée et qu'une audience par écrit est confirmée, la contestation sera assignée à un commissaire aux appels à la fin de la période de 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) qu'une observation écrite ait été reçue ou non, et le commissaire aux appels rendra une décision. Le commissaire aux appels n'acceptera pas d'observation tardive après avoir commencé à traiter la contestation.

Si l'audience orale est considérée comme appropriée, la partie contestatrice ou la personne intimée peut demander un réexamen de la décision rendue concernant les témoins. Toute préoccupation concernant le nombre et la nature des témoins permis n'aura pas pour effet de retarder la date de l'audience orale, mais le greffier peut accepter toute demande de réexamen concernant les témoins n'importe quand jusqu'à l'affectation d'un commissaire aux appels.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Ajout de questions en litige à l'ordre du jour de l'audience

Étant donné que la partie contestatrice peut prendre tout le temps dont elle a besoin pour remplir le *Formulaire de préparation à une contestation* une fois le dossier inscrit à la Division des services d'appel, ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles que le greffier permet l'ajout d'une nouvelle question en litige à l'ordre du jour. Lorsque le dossier est assigné à un commissaire aux appels, la décision d'ajouter la question lui revient.

Si la partie contestatrice estime que la contestation ne pourra pas être réglée sans l'ajout d'une nouvelle question en litige, la contestation sera retirée, et les conséquences liées au retrait d'une contestation s'appliqueront. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RETRAITS à la page 47.**

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Prestations découlant de la décision

Dans tous les cas, les prestations qui découlent de la décision feront partie des questions à l'ordre du jour. Le commissaire aux appels aura la responsabilité de se prononcer sur ces prestations seulement dans la mesure où des renseignements fiables figurent au dossier ou sont déjà à sa disposition. Par conséquent, lorsque le commissaire aux appels accepte l'admissibilité à des prestations pour une déficience ou pour une période de déficience ou d'invalidité, il doit également déterminer la nature, le montant et la durée des prestations, dans la mesure où les renseignements disponibles le lui permettent.

Si la partie contestatrice ou la personne intimée demande que le commissaire aux appels ne se prononce pas sur les prestations découlant de la décision, ce dernier rendra une décision préliminaire sur la question au moment où la demande est faite et mentionnera dans la décision pourquoi il ou elle a décidé de se prononcer ou non sur les prestations découlant de la décision. Dans le scénario ci-dessus, rien n'oblige les deux parties à s'entendre avant que le commissaire aux appels ne se prononce sur les prestations découlant d'une décision.

Dans les cas où une question en litige supplémentaire est présentée après l'inscription de la contestation à la Division des services d'appel et que le délai de contestation est expiré, la question en litige ne sera pas ajoutée à l'ordre du jour. La partie contestatrice peut alors soit accepter de poursuivre la contestation avec les questions contenues dans le *Formulaire de préparation à une contestation*, soit retirer sa contestation, et les conséquences liées au retrait d'une contestation s'appliqueront.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Risque de désavantage

Le concept de risque de désavantage survient lorsque le commissaire aux appels, en examinant le dossier, trouve une erreur dans le traitement d'une question connexe qui est importante au point qu'elle ne peut pas être négligée et qu'il faut en tenir compte en rendant une décision sur les questions en litige. Cela pourrait entraîner l'annulation de décisions sur des sujets connexes prises précédemment.

Le risque de désavantage peut survenir par exemple dans le cas d'un travailleur qui conteste dans le but d'obtenir une indemnité pour perte non financière (PNF) plus élevée. Le commissaire aux appels pourrait décider que le travailleur devrait recevoir une indemnité inférieure à celle qu'il reçoit ou peut-être qu'il n'a pas droit à aucune indemnité pour PNF. Pour les employeurs, ce risque pourrait survenir par exemple si l'employeur conteste pour obtenir une exonération aux termes du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR) plus élevée. Le commissaire aux appels pourrait décider que l'employeur a droit à une exonération inférieure à celle qu'il reçoit ou peut-être qu'il n'a droit à aucune exonération.

La partie contestatrice peut retirer sa contestation lorsqu'on découvre un risque de désavantage. Aucun document ne sera versé au dossier autre qu'une indication concernant des discussions liées au risque de désavantage et du fait que la partie contestatrice a choisi de retirer sa contestation.

Si la partie contestatrice choisit de poursuivre sa contestation, elle et la personne intimée, s'il y en a une, se verront accorder une période de 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) à partir de la date où la partie a été informée du risque de désavantage, pour soumettre une observation concernant le risque de désavantage.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Date de l'audience

*Cette directive porte sur les audiences orales et par téléconférence.

Établissement de la date initiale

Lorsqu'on détermine qu'une audience orale est jugée nécessaire, le greffier transmet le dossier au coordonnateur, qui se charge de fixer une date. Lorsque les parties sont informées par une lettre qu'une audience orale a été approuvée, on s'attend à ce qu'elles soient prêtes à participer à l'audience dans les 90 jours suivant la date de la lettre. Le coordonnateur se montrera le plus souple possible avec les parties pour établir de possibles dates d'audience orale dans les 90 jours.

Si une partie ou les deux ne sont pas disponibles au cours des 90 jours, le coordonnateur leur accordera 30 jours supplémentaires pour établir une date d'audience orale appropriée. Si la partie contestatrice est disponible dans les 120 jours (90 + 30) et que la personne intimée n'est pas disponible pendant cette période, la date de l'audience orale sera établie en fonction de la date de préférence de la partie contestatrice.

Situation	Délai	Conséquence	Exigences liées à la disponibilité
La demande d'audience orale de la partie contestatrice est acceptée.	Dans les 90 jours		La date de l'audience orale est généralement établie dans les 90 jours de la lettre confirmant que l'audience orale a été acceptée.
La partie contestatrice n'est pas disponible dans les 90 jours.	Dans les 120 jours	Autres discussions avec le coordonnateur	La partie contestatrice doit être disponible au cours des 30 jours suivant la période de 90 jours.
La partie contestatrice n'est pas disponible au cours de la période de 120 jours.	Elle peut présenter une nouvelle demande dans les 30 jours.	La contestation est retirée, et la partie doit attendre 30 jours pour soumettre à nouveau un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> par l'entremise de l'équipe de réception des contestations.	La partie contestatrice doit être disponible dans les 90 jours suivant la nouvelle présentation du <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> .
La partie contestatrice n'est pas disponible dans les 90 jours suivant la nouvelle présentation du <i>Formulaire de préparation à une contestation</i>.	Elle peut présenter une nouvelle demande dans les 90 jours.	La contestation est retirée, et la partie doit attendre 90 jours pour soumettre à nouveau un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> par l'entremise de l'équipe de réception des contestations.	La partie contestatrice doit être disponible dans les 60 jours suivant la nouvelle présentation du <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> .
La partie contestatrice n'est pas disponible dans les 60 jours suivant la nouvelle présentation du <i>Formulaire de préparation à une contestation</i>.		La contestation est retirée pour une troisième fois, et la partie doit écrire au vice-président de la Division des services d'appel pour lui demander de l'inscrire à nouveau à la Division des services d'appel pour obtenir le règlement de sa contestation.	

REMARQUE: Si la partie contestatrice ou la personne intimée n'est pas disponible temporairement pour discuter de la date de l'audience orale pour des raisons indépendantes de sa volonté, comme une maladie soudaine et grave ou un voyage à l'étranger en raison d'une situation d'urgence, la contestation ne sera pas retirée immédiatement et sera conservée par le coordonnateur qui mettra le dossier en attente jusqu'à ce que la situation soit résolue. Si la partie n'est pas disponible pendant plus de 30 jours, la Division des services d'appel déterminera si le dossier doit être retiré.

Une fois la date établie

Une fois la date établie, le coordonnateur envoie aux parties un avis d'audience indiquant la date, l'heure et le lieu de l'audience. En règle générale, l'audience se déroule dans la ville où le dossier de la CSPAAT est administré ou dans la ville la plus près de l'endroit où se déroulent habituellement les audiences.

REMARQUE: Au moment d'établir la date, les exigences spéciales liées à la sécurité, à l'interprète et aux assignations à comparaître ainsi qu'à toute preuve sur vidéo doivent être confirmées auprès du coordonnateur, si elles sont justifiées. **Voir les DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur L'USAGE DE MATÉRIEL DE SURVEILLANCE À LA DIVISION DES SERVICES D'APPELS à la page 55.**

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Sécurité et interprètes

À la demande du commissaire aux appels, des agents de sécurité externes ou de la CSPAAAT peuvent assister à l'audience orale sans le consentement des parties du lieu de travail. Les parties sont avisées à l'avance que des agents de sécurité seront présents à l'audience. Si les parties désirent que des agents de sécurité soient présents à l'audience orale, elles doivent en faire la demande au moment d'établir la date de l'audience.

Cette demande doit être fondée sur des préoccupations importantes et réelles.

Interprètes

La Division des services d'appel prend des mesures pour qu'un interprète indépendant et objectif participe à l'audience orale si les parties en font la demande. La partie qui demande l'interprète devrait inclure des renseignements à ce sujet dans le *Formulaire de préparation* à une contestation ou dans le *Formulaire de la personne intimée* concernant :

- le besoin d'un interprète;
- la langue parlée;
- le dialecte précis.

S'il n'y a aucune mention concernant le besoin d'un interprète dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou dans le *Formulaire de la personne intimée* et que la demande est faite par la suite, cette demande doit être soumise au coordonnateur au moment de fixer la date de l'audience orale. Si la demande est faite par la suite, mais au moins 14 jours avant la date de l'audience, le coordonnateur des appels fera tout en son pouvoir pour obtenir un interprète. S'il n'arrive pas à trouver un interprète ou si la demande est faite moins de 14 jours avant la date de l'audience, la contestation peut être retirée, et les conséquences habituelles liées au retrait d'une contestation sans raison valable s'appliqueront. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RETRAITS à la page 47.**

En ce qui concerne les clients non représentés, si le commissaire aux appels estime que le besoin d'un interprète n'a pas été mentionné en raison de difficultés linguistiques, l'audience orale peut être reportée à plus tard sans conséquence.

Les amis et membres de la famille des participants ne sont généralement pas autorisés à jouer le rôle d'interprète à une audience orale.

Les interprètes doivent fournir une interprétation fidèle du témoignage, à moins d'avis contraire du commissaire aux appels. Une telle directive ne peut être donnée que si le commissaire aux appels et les parties conviennent que la personne qui témoigne n'a besoin que d'une aide occasionnelle de l'interprète plutôt que d'une interprétation fidèle.

Si l'interprète est incapable de traduire un mot ou une phrase du témoignage ou s'il ne comprend pas le témoignage, il doit en informer les parties présentes à l'audience orale et attendre d'obtenir des directives après en avoir discuté avec les parties et le commissaire aux appels.

Si un interprète ne se présente pas à l'audience orale ou si, par erreur, aucune mesure n'a été prise pour obtenir les services d'un interprète, le commissaire aux appels et les parties doivent déterminer s'il est approprié de procéder à l'audience sans interprète ou si l'audience doit être ajournée et reportée à plus tard. Si ces circonstances sont indépendantes de la volonté de la partie contestatrice ou de la personne intimée, les parties auront 90 jours pour fixer une nouvelle date d'audience et seront encouragées à être disponibles dans les plus brefs délais.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Assignations à comparaître et présentation de documents

Généralités

La partie qui demande une assignation à comparaître devrait inclure des renseignements à ce sujet dans le Formulaire de préparation à une contestation ou dans le Formulaire de la personne intimée. Les renseignements suivants devraient être fournis :

- le nom du témoin;
- la raison pour laquelle l'assignation à comparaître est nécessaire;
- une adresse où le ou les témoins peuvent recevoir l'assignation à comparaître.

Dans le cas d'une assignation à produire des documents, la demande doit préciser de quels documents il s'agit et qui les possède. Elle doit également faire état de la pertinence et de l'importance probable des documents.

Critères

Pour établir si une assignation est essentielle et doit être délivrée, il faut déterminer si :

- les preuves sont pertinentes concernant le litige;
- les preuves sont susceptibles d'avoir une incidence sur le règlement du litige;
- la demande d'assignation à comparaître est utilisée de bonne foi pour apporter de nouvelles preuves ou si elle ne sert qu'à harceler ou à incommoder le témoin;
- les preuves orales ou écrites peuvent être obtenues de façon plus raisonnable; Par exemple, dans les situations concernant des médecins ou des fournisseurs de services de réintégration au travail ou de transition professionnelle, il est généralement plus approprié d'obtenir les renseignements ou les précisions nécessaires en posant des questions par écrit;
- la demande d'assignation ne sert qu'à « aller à la pêche » dans l'espoir
- d'obtenir des renseignements pertinents;
- le témoin visé par l'assignation a accès à des renseignements ou à des documents pertinents ou en assure la gestion. L'assignation doit être délivrée à la personne ayant la garde des documents requis;
- le témoin éventuel est un témoin contraignable dans le cadre du processus (les employés de la CSPAAT, en vertu de la politique de la CSPAAT, ne constituent pas des témoins contraignables et d'autres règlements limitent la contraignabilité des témoins).

Dans les cas complexes, le vice-président de la Division des services d'appel peut donner des conseils et une orientation concernant la nécessité de délivrer une assignation.

Procédure

Si une date a été déterminée pour le dossier, le greffier examine le *Formulaire de préparation à une contestation* et détermine si une assignation à comparaître est requise avant d'assigner le dossier à un commissaire aux appels.

Si le besoin d'assigner des témoins à comparaître ou de présenter des documents n'a pas été mentionné dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ni dans le *Formulaire de la personne intimée* et que la demande est faite par la suite, cette demande doit être soumise au coordonnateur au moment de fixer la date de l'audience orale. Si la demande est faite par la suite, mais au moins 30 jours avant la date de l'audience, le coordonnateur fera tout en son pouvoir pour s'assurer que l'assignation à comparaître soit traitée. Si la demande d'assignation est présentée moins de 30 jours avant la date de l'audience, la contestation sera retirée, et les conséquences habituelles liées au retrait d'une contestation sans raison valable s'appliqueront. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RETRAITS à la page 47.**

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

Si le coordonnateur conclut que le document ou le témoin proposé n'est pas essentiel au règlement du litige, il en avise les parties par écrit.

Le fournisseur de services d'assignation se charge de délivrer l'assignation et remet à la Division des services d'appel un affidavit de signification qui sera dûment attesté par un commissaire.

À l'audience orale, si le document en question n'est pas produit ou si le témoin assigné à comparaître ne s'est pas présenté selon le cas, ou si le coordonnateur a refusé de délivrer une assignation, le commissaire aux appels peut :

- procéder à l'audience sans la preuve ou sans le témoin s'il juge que la preuve en question n'est pas essentielle au règlement du litige;
- poursuivre l'audience orale en indiquant que la décision relative à la nécessité de la pièce ou du témoin sera rendue à la fin de l'audience. Si, à la fin de l'audience, les preuves en question sont jugées essentielles, le commissaire aux appels demande que les renseignements soient obtenus par d'autres moyens ou décide de reporter l'audience afin que les assignations appropriées soient délivrées;
- décider dès le départ que l'assignation doit être délivrée et reporter l'audience orale pour cette raison. Cette ligne de conduite ne doit être adoptée que si les preuves en question sont jugées essentielles au point que la présentation des seules preuves existantes s'avère déraisonnable.

Si le témoin assigné ne se présente pas à l'audience, mais que le commissaire aux appels est convaincu que son témoignage est essentiel, il peut décider de délivrer une nouvelle assignation en demandant au fournisseur de services d'assignation de signaler au témoin la nécessité de se présenter à la prochaine audience. Il peut également recommander à la CSPAAT d'intenter contre le témoin un procès pour outrage. Une telle décision est prise après consultation avec les cadres de la Division des services d'appel et l'avocat général de la CSPAAT.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Audience par téléconférence

L'audience par téléconférence peut être utilisée au lieu de l'audience orale et peut s'avérer utile dans des situations où une partie ne peut pas se déplacer physiquement, vit dans une région où l'on ne tient généralement pas d'audiences orales, où les moyens de transport sont limités, où un processus de décision rapide est requis ou lorsque toutes les parties et la Division des services d'appel s'entendent à ce sujet.

Si une audience par téléconférence est demandée dans le *Formulaire de préparation à une contestation*, le greffier examine les critères ci-dessous et les circonstances du dossier afin de déterminer si l'audience par téléconférence est appropriée. Si le commissaire aux appels détermine qu'une audience par téléconférence est appropriée lorsque la date de l'audience orale est déjà fixée et le dossier assigné, il peut envisager de présider l'audience orale par téléconférence.

Pour approuver une audience par téléconférence, la Division des services d'appel doit s'assurer :

- que les parties et le commissaire aux appels conviennent que le dossier est suffisamment clair et simple pour être traité sans nécessiter la présence d'une ou de plusieurs parties;
- qu'une copie du dossier à jour et d'autres documents pertinents requis pour l'audience sont offerts à toutes les parties avant l'audience par téléconférence;
- que le commissaire aux appels a déterminé qu'un tel procédé ne peut causer aucun préjudice important à une partie;
- que les questions de crédibilité puissent être réglées par téléconférence.

Les parties doivent se conformer aux mêmes exigences établies pour la divulgation et la date que pour l'audience orale.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Reports d'audience

**Remarque: Cette directive porte sur les audiences orales et par téléconférence.*

Le report de l'audience consiste à annuler une audience prévue pour une certaine date afin de la reporter.

La partie contestatrice et la personne intimée doivent toutes les deux déclarer, lorsqu'elles signent le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée*, qu'elles sont prêtes à participer à l'audience dans les 90 jours de la date à laquelle l'audience orale a été acceptée. La date de l'audience est établie en consultation avec les parties du lieu de travail, et la Division des services d'appel se montre le plus indulgente possible en fournissant aux parties du lieu de travail plusieurs dates potentielles. Par conséquent, la Division des services d'appel s'attend à ce que les parties soient préparées à l'audience et prêtes à y participer dès que la date est fixée.

Lorsque la date d'audience est fixée, les demandes de report ne devraient être présentées qu'en cas de circonstances exceptionnelles. Les critères ci-dessous indiquent quelles situations sont considérées comme exceptionnelles dans le cadre de cette directive.

Demands de report d'audience présentées avant l'audience - Circonstances exceptionnelles

Le coordonnateur se charge de toutes les demandes de report d'audience qui sont soumises avant l'audience. Il a le pouvoir d'accepter le report d'une audience dans les conditions suivantes :

- maladie soudaine du travailleur;
- maladie soudaine du représentant du travailleur si personne d'autre ne peut raisonnablement le remplacer;
- maladie soudaine de l'employeur s'il devait agir à titre de représentant et que personne d'autre ne peut raisonnablement le représenter à l'audience orale;
- maladie soudaine du représentant de l'employeur si personne d'autre ne peut raisonnablement le remplacer;
- décès de l'une des parties ou d'un membre de sa famille immédiate;
- décès d'un représentant ou d'un membre de sa famille immédiate si personne d'autre ne peut raisonnablement le remplacer;
- conditions météorologiques particulièrement défavorables le jour de l'audience ou accident en route vers l'audience.

Si une demande de report d'audience présentée juste avant l'audience est acceptée en tenant compte des critères exceptionnels ci-dessus, le coordonnateur en avise toutes les PLT et le(s) bureau(x) de la CSPAAT concerné(s) et fixe une autre date d'audience. Les deux parties doivent informer leurs propres témoins que l'audience a été reportée.

Lorsque l'audience orale est reportée par suite de l'une des circonstances exceptionnelles ci-dessus, on s'attend à ce que la partie contestatrice, et la personne intimée, s'il y en a une, soient disponibles pour une audience orale dans les 90 jours de la date de l'audience initiale.

À n'importe quelle étape du processus, les demandes de report doivent être présentées au coordonnateur.

Pour plus de renseignements sur les conséquences d'une représentation ou participation tardives, **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur la REPRÉSENTATION OU PARTICIPATION TARDIVES à la page 13.**

Demandses de report présentées avant l'audience – Circonstances non exceptionnelles

Si la partie contestatrice ou la personne intimée demande le report de l'audience après l'établissement de la date de l'audience et que la raison invoquée ne remplit pas les critères exceptionnels mentionnés ci-dessus, le report peut être accepté, à condition que la demande :

- soit présentée par écrit et envoyée directement au coordonnateur, par télécopieur au 416-344-3600, ou à l'adresse de la CSPAAT par la poste, à l'attention de la Division des services d'appel;
- mentionne la raison convaincante de la demande, et
- soit envoyée à l'autre partie ou à son représentant pour lui demander de consentir à ce que l'audience soit reportée.

**Veuillez prendre note qu'un simple appel téléphonique n'est pas suffisant. Un appel téléphonique doit être suivi d'une demande écrite.*

Après avoir examiné les critères ci-dessus, le coordonnateur décide si la demande de report sera acceptée ou si la contestation sera retirée.

Si la demande de report est acceptée pour des raisons ne répondant pas aux critères exceptionnels ci-dessus, la partie qui a présenté cette demande devrait être disponible pour une date d'audience orale dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé.

Si c'est la partie contestatrice qui a demandé le report et qu'elle n'est pas disponible dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé, le dossier est retiré. Si la partie contestatrice demande un report et qu'elle est disponible dans les 45 jours, mais que la personne intimée n'est pas disponible dans les 45 jours, le coordonnateur établira la date selon la disponibilité de la partie contestatrice.

Si c'est la personne intimée qui a demandé le report et qu'elle n'arrive pas à s'entendre avec l'autre partie sur une nouvelle date au cours de la période de 45 jours, le coordonnateur fixe la date en fonction de la disponibilité de la partie contestatrice.

Demande de report lors de l'audience

Le commissaire aux appels se prononce sur toute demande de report présentée au cours de l'audience après avoir donné l'occasion aux deux parties (ou à leurs représentants) de présenter leurs arguments concernant cette demande.

Les raisons de l'acceptation ou du refus d'une demande de report doivent être communiquées verbalement aux parties à l'audience.

Le commissaire aux appels doit tenir compte des critères ci-après pour décider s'il accepte ou non une demande de report. Il est à noter que le consentement de l'autre partie ne constitue pas en soi une raison suffisante pour accepter de reporter l'audience :

- Les parties demandant le report ont-elles été avisées dans un délai adéquat et suffisant de la date de l'audience?
- La date de l'audience a-t-elle été fixée d'un commun accord?
- Les faits à l'origine de la demande de report d'audience sont-ils convaincants et raisonnables?
- Dans quelle mesure la nécessité de reporter l'audience découle-t-elle d'actes intentionnels ou de négligence de la partie (ou de son représentant) demandant le report?
- L'acceptation ou le rejet de la demande risque-t-il de porter préjudice à l'une ou l'autre partie?
- Depuis combien de temps la partie demandant le report de l'audience est-elle consciente des faits à l'origine de la demande et quelles démarches a-t-elle entreprises avant l'audience pour remédier à la situation et aviser la CSPAAT?

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

- Pourrait-on remédier à des vices de procédure, comme la réception tardive de documents écrits en retardant le début de l'audience ou en prenant toute autre mesure afin de réduire ou d'éliminer le préjudice porté à l'une ou l'autre partie?
- La partie qui demande le report a-t-elle des antécédents de reports dans le cadre de cette contestation ou d'autres contestations à la Division des services d'appel?

Si le commissaire aux appels refuse la demande de report au moment de l'audience, l'audience débutera comme prévu. Cependant, si la partie contestatrice ne souhaite pas procéder à l'audience, la contestation sera retirée de la Division des services d'appel, et les conséquences faisant suite au retrait décrites dans **LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RETRAITS à la page 47** s'appliqueront.

Si un report est accordé à l'audience orale, la partie qui a présenté la demande devrait être disponible pour une audience orale dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé.

Si c'est la partie contestatrice qui a demandé le report et qu'elle n'est pas disponible dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé, le dossier est retiré.

Si c'est la personne intimée qui a demandé le report et qu'elle n'arrive pas à s'entendre avec l'autre partie sur une nouvelle date au cours de la période de 45 jours, le coordonnateur fixe la date en fonction de la disponibilité de la partie contestatrice.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Tenue d'audiences orales

**Il est important de noter que les circonstances propres à chaque contestation déterminent le respect des procédures.*

Réception des éléments de preuve

Le commissaire aux appels recevra les preuves au moment de l'audience orale, suivant les règles établies dans **LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RÈGLES SUR LA DIVULGATION ET LES TÉMOINS à la page 42.**

Procédure de l'audience orale

Objet

L'audience orale vise à recueillir des renseignements de façon exhaustive, équitable et courtoise. Il faut donc s'assurer de prendre toutes les mesures nécessaires pour créer et maintenir une atmosphère propre à une procédure non accusatoire.

Avant d'entrer dans la salle d'audience

Avant d'entrer dans la salle d'audience, le commissaire aux appels doit :

- s'assurer de la présence des participants à l'audience, les identifier et établir leurs rôles;
- expliquer aux témoins qu'ils n'auront pas accès à la salle d'audience jusqu'au moment de leur témoignage. Cette directive ne s'applique pas au travailleur ni à la personne-ressource désignée par l'employeur. L'employeur peut désigner une personne-ressource. Cette personne est autorisée à demeurer dans la salle d'audience pendant tout le processus;
- déterminer si des observateurs seront admis dans la salle d'audience. En règle générale, les audiences de la Division des services d'appel se déroulent à huis clos, ce qui signifie que le public n'y est pas admis. Toutefois, la Division des services d'appel permet généralement aux observateurs d'assister à l'audience si toutes les parties y consentent, à moins de raisons convaincantes justifiant leur exclusion (notamment la présentation de faits de nature délicate ou pour des raisons d'espace ou de sécurité). Le commissaire aux appels avise les observateurs qu'ils ne sont pas autorisés à participer à l'audience ni à en faire un enregistrement.

Dans la salle d'audience - Avant le début

Avant le début officiel de l'audience, le commissaire aux appels doit :

- présenter l'objectif de l'audience et son déroulement (notamment l'ordre des présentations);
- confirmer avec les parties les questions en litige à régler et leur signaler les faits qui ont déjà été établis à partir des preuves et discuter des éléments de l'enquête qui devront être précisés pour régler les questions en litige;
- préciser aux deux parties quels témoins seront appelés et la nature de leur témoignage. Le commissaire aux appels ne doit pas entendre un témoignage qui ne présente pas d'intérêt concernant la question en litige ou qui porte sur des points non litigieux qu'il a déjà acceptés;
- Si plusieurs témoins sont appelés pour témoigner des mêmes faits, le commissaire aux appels doit obtenir le consentement des parties quant aux faits en question;
- expliquer que les témoins peuvent soit prêter serment, soit témoigner par affirmation solennelle, à leur convenance;
- indiquer que tous les propos tenus au cours de l'audience seront enregistrés, mais que les participants ne sont pas autorisés à enregistrer l'audience à l'aide de leur téléphone cellulaire ou d'un autre appareil personnel; et
- si un interprète est présent, expliquer qu'il ne s'agit pas d'un employé de la CSPAAT et décrire ses fonctions;

- si les deux parties demandent au commissaire aux appels de participer à des discussions de médiation (ou d'entente), celui-ci doit d'abord informer les parties qu'il rendra une décision si aucun accord consensuel n'est obtenu.

En cas d'incertitude à savoir si une question en litige devrait être retournée au secteur opérationnel ou si elle devrait être retirée ou reportée, **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LE RETOUR DU DOSSIER AU SECTEUR OPÉRATIONNEL à la page 46, SUR LES RETRAITS à la page 47 et sur LES REPORTS D'AUDIENCE à la page 33** s'appliqueront.

L'audience orale

Début de l'audience — Questions préliminaires

L'audience orale se déroule dans l'ordre suivant :

- le commissaire aux appels mentionne, aux fins d'enregistrement, la date et le lieu de l'audience orale, son nom, le nom du travailleur, le numéro du dossier ou de l'entreprise, la date de la décision contestée et le nom de la partie contestatrice;
- il mentionne, aux fins d'enregistrement, le nom des personnes présentes à l'audience et le rôle qu'elles joueront;
- il confirme la ou les questions en litige;
- le commissaire aux appels détermine si d'autres documents écrits fournis par les parties seront acceptés. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RÈGLES SUR LA DIVULGATION ET LES TÉMOINS à la page 42;**
- tous les documents acceptés seront cotés comme pièces à l'appui. Les pièces seront numérotées et chacune devra indiquer, dans le cas d'une contestation portant sur l'indemnisation : le nom du travailleur, le numéro de dossier, la date de réception et les initiales du commissaire aux appels. Dans le cas d'une contestation portant sur un compte d'employeur, chaque pièce indiquera : le nom de l'employeur, le numéro de l'entreprise, la date de réception et les initiales du commissaire aux appels.

Le commissaire aux appels devra déterminer les procédures à suivre équitables pour la partie qui reçoit les documents supplémentaires à l'audience orale. Il peut à cette fin reporter le début de l'audience pour permettre au représentant d'examiner les documents et d'en discuter avec la partie ou les témoins. Le commissaire aux appels peut également autoriser la présentation après l'audience d'observations relatives aux documents en question. Il peut aussi reporter l'audience si l'inconvénient subi par la partie qui reçoit les documents s'avère injuste au point qu'aucune procédure ne peut permettre de l'éliminer. Cette situation constitue une raison de report exceptionnelle. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES REPORTS D'AUDIENCE à la page 33.**

Le commissaire aux appels demande aux parties si elles désirent lui faire part de préoccupations préliminaires. Il reçoit ensuite les observations et rend une décision sur ces questions préliminaires. Le commissaire aux appels peut également reporter sa décision relativement à une question préliminaire si cette décision n'est pas essentielle à la poursuite de l'audience. Par exemple, la décision relative à la délivrance d'une assignation peut être reportée jusqu'à ce que toutes les preuves aient été entendues et que le caractère essentiel des renseignements en question soit plus clair. Si le commissaire aux appels conclut qu'en raison d'une question préliminaire, il ne serait pas approprié de poursuivre l'audience, elle peut être reportée à plus tard. Comme on s'attend à ce que de telles questions soient présentées avant la date prévue de l'audience orale, cette situation ne constitue pas une raison de report exceptionnelle. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES REPORTS D'AUDIENCE à la page 33.**

Présentations

Dans les causes où les parties à la contestation sont représentées, le commissaire aux appels reçoit la présentation des parties dans l'ordre suivant :

- chaque partie (ou son représentant) a l'occasion de faire une courte déclaration préliminaire résumant sa

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

position, en commençant par la partie contestatrice, suivie de la personne intimée;

- la partie contestatrice est assermentée et fournit son témoignage en répondant aux questions de son représentant, du représentant de la personne intimée, puis du commissaire aux appels. Après que le commissaire aux appels a obtenu des réponses à ses questions, la personne intimée et son représentant peuvent poser des questions complémentaires. La personne intimée pose des questions découlant des questions posées par le commissaire aux appels, tandis que le représentant de la partie contestatrice peut poser des questions découlant des questions posées par le commissaire aux appels et le représentant de la personne intimée.
- si la partie contestatrice est le travailleur et que le représentant du travailleur conclut qu'il ne souhaite pas que le travailleur témoigne à l'audience, le travailleur devra quand même répondre à toutes les questions posées par la personne intimée et le commissaire aux appels. Si le travailleur refuse de témoigner, le commissaire aux appels peut en tirer une inférence négative;
- après le témoignage de la partie contestatrice, les autres témoins de la partie contestatrice sont appelés, assermentés et interrogés dans le même ordre;
- la personne intimée peut ensuite présenter des renseignements en appelant ses témoins. La personne intimée, ou son représentant, pose d'abord des questions, suivie de la partie contestatrice ou de son représentant, puis du commissaire aux appels. Suivent ensuite les questions complémentaires. Il est à noter que, dans le cas d'un employeur, la décision d'appeler la personne-ressource en premier relève du représentant de l'employeur. Si cette personne n'est pas appelée en premier et qu'elle demeure dans la salle d'audience durant le témoignage des autres témoins, le commissaire aux appels doit préciser qu'il tiendra compte de sa présence lorsqu'il évaluera la valeur de son témoignage;
- si la partie contestatrice est un travailleur et qu'un témoignage de la personne-ressource de l'employeur est prévu, on demande à cette dernière de témoigner avant le travailleur. Si le représentant de l'employeur demande que le travailleur présente son témoignage d'abord, le témoin ou la personne-ressource de l'employeur sera autorisé à demeurer dans la salle d'audience pendant le témoignage du travailleur. Cependant, le commissaire aux appels informera cette dernière qu'en cas de problème de crédibilité, il tiendra compte de sa présence lorsqu'il évaluera la valeur de son témoignage;
- chaque témoin doit être assermenté au moment d'entrer dans la salle d'audience et avant qu'une question ne lui soit posée;
- le commissaire aux appels doit s'assurer que les questions posées aux témoins se rapportent aux questions en litige de la contestation et refuser toute question jugée non pertinente. Aucun contre-interrogatoire n'est permis, mais les contre-questions sont permises. La distinction entre contre-interrogatoire et contre-questions est établie plus loin dans les présentes directives;
- dans certains cas jugés appropriés selon la nature de la contestation et les compétences des représentants, le commissaire aux appels peut indiquer aux parties qu'après avoir étudié le contenu du dossier, il désire éclaircir certains points afin de mieux définir l'objet de l'enquête. Si les parties acceptent cette démarche, le commissaire aux appels interroge d'abord le travailleur et ses témoins. Suivent ensuite les parties (ou leurs représentants) et les questions complémentaires, s'il y a lieu. Si les parties ou leurs représentants s'opposent à cette démarche, le commissaire aux appels suit le protocole d'audience orale normal indiqué ci-dessus;
- les témoins doivent se retirer de la salle d'audience (exception faite du travailleur et de l'employeur) après leur témoignage;
- lorsque tous les témoignages ont été présentés, le commissaire aux appels demande à chaque partie ou représentant de présenter ses conclusions finales, en commençant par la partie contestatrice, suivie de la personne intimée;
- chaque représentant peut répondre aux conclusions finales de l'autre représentant. Cela leur est permis, à condition qu'ils ne ressassent pas de vieilles questions et qu'ils s'en tiennent à des points précis soulevés par la partie adverse dans ses conclusions et qui n'ont pas été abordés par la première partie dans ses

propres conclusions. C'est la partie contestatrice qui a la dernière possibilité de répondre aux observations de la personne intimée.

Si une partie ou les deux sont sans représentants, les déclarations préliminaires et les conclusions sont présentées à la demande du commissaire aux appels, et ce dernier est probablement le seul à poser des questions.

Suspensions de l'audience - Arrêt de l'enregistrement

Lorsque l'audience dure plus de 1 ou 2 heures, il peut être nécessaire de prendre une pause.

Lorsque c'est possible, les pauses ne devraient pas être faites au milieu du témoignage d'un témoin. Lorsqu'une pause est inévitable, le commissaire aux appels doit informer le témoin de ne pas discuter de son témoignage avec quiconque durant la pause.

Si, pour quelque raison que ce soit au cours de l'audience, il est nécessaire d'arrêter l'appareil d'enregistrement, le commissaire aux appels doit en indiquer la raison avant l'arrêt et, après la reprise de l'enregistrement, expliquer la nature de toute discussion ou activité qui a eu lieu pendant l'arrêt de l'enregistrement.

Clôture de l'audience

Le commissaire clôt l'audience selon l'ordre suivant :

- il explique que toutes les preuves apportées au cours de l'audience ainsi que les renseignements figurant au dossier seront étudiés avant qu'une décision ne soit rendue;
- il explique qu'une décision écrite sera rendue et communiquée à toutes les parties et à tous les représentants;
- il remercie les parties de leur participation et clôt officiellement l'audience.

Contre-questions et contre-interrogatoire

La CSPAAT interdit depuis longtemps déjà les contre-interrogatoires au cours des audiences. Le contre-interrogatoire fait partie des méthodes accusatoires utilisées dans le système judiciaire, et ne correspond pas au processus d'indemnisation de la CSPAAT, qui est fondé sur l'enquête.

Néanmoins, en raison des procédures d'équité et de la nécessité de rendre une décision en fonction du bien-fondé de la cause, une partie ou son représentant peut interroger les témoins de la partie adverse. La partie adverse (ou son représentant) doit toutefois s'en tenir à des questions visant à clarifier certains points en rapport avec la contestation. Ce processus de clarification repose sur le recours aux contre-questions.

Le contre-interrogatoire constitue une méthode d'interrogation accusatoire caractérisée par des tentatives de harcèlement ou d'attaque du témoin et d'argumentation contre lui. Cette façon de procéder peut intimider les parties et les témoins, qui risquent de se montrer réticents à participer à l'audience et à témoigner. Elle contribue également à créer une atmosphère plus officielle propice à l'affrontement et pouvant désavantager considérablement les parties non représentées.

Comportement nuisible

Si une partie (ou son représentant) adopte un comportement qui nuit au déroulement raisonnable de l'audience, le commissaire aux appels lui fait savoir que son comportement est inacceptable et l'informe qu'il peut lui demander de quitter la salle d'audience si elle continue à se comporter de la même façon. Si la personne en question ne modifie pas son comportement, le commissaire aux appels peut lui ordonner de quitter la salle.

Si le commissaire aux appels ordonne à l'un des représentants de quitter la salle, il peut reporter l'audience orale à une date ultérieure pour éviter de porter préjudice à la partie touchée. Il incombe au commissaire aux appels de déterminer si la partie dont le représentant a été exclu peut retenir les services d'un nouveau représentant.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Défaut de comparaître à l'audience orale

Les parties du lieu de travail et leurs représentants doivent arriver à temps à l'audience orale, qui débute à l'heure indiquée sur l'avis d'audience.

Si une PLT ne se présente pas du tout ou arrive en retard à l'audience orale en raison d'une urgence ou d'une situation imprévue, elle devrait communiquer avec la CSPAAT ou la Division des services d'appel aussitôt qu'elle s'aperçoit qu'elle sera en retard ou absente, et ce, avant le début de l'audience.

Si l'audience doit se dérouler à Toronto, la partie devrait communiquer avec le coordonnateur responsable. Si l'audience orale doit se dérouler à un bureau de district, la partie devrait communiquer soit avec le coordonnateur responsable, soit avec le personnel du bureau de district. Si l'audience orale doit se dérouler ailleurs qu'à Toronto, hors d'un bureau de la CSPAAT, la partie devrait communiquer avec le coordonnateur responsable.

En cas d'appel téléphonique, le commissaire aux appels peut à sa discrétion, après en avoir discuté avec la partie présente, décider de retarder le début de l'audience orale ou de l'annuler et fixer une nouvelle date.

Si, à l'heure où l'audience doit débiter, la personne intimée n'a pas communiqué avec un employé de la CSPAAT approprié, le commissaire aux appels attend encore 15 minutes, puis procède à l'audience orale. Si la personne intimée arrive après le début de l'audience, on lui permet de participer à l'audience en cours, mais le commissaire aux appels n'a pas l'obligation de reprendre les procédures à partir du début.

Si la partie contestatrice ne communique pas avec un employé de la CSPAAT approprié au cours des 30 minutes précédant le début prévu de l'audience orale, l'audience est annulée et la contestation est retirée. Les conséquences décrites dans les **DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LA DATE DE L'AUDIENCE à la page 27** s'appliqueront, à moins que la partie ne fournisse par écrit au coordonnateur les raisons de son absence et de son manquement à communiquer avec la CSPAAT dans les 30 minutes avant l'heure prévue. Si une explication de l'absence de la partie est reçue et qu'il est déterminé que l'explication correspond à l'une des circonstances exceptionnelles mentionnées dans les critères de report, le coordonnateur réactive la contestation et fixe une nouvelle date d'audience dans les 90 jours.

Si le représentant de l'une ou l'autre partie arrive à l'audience orale avec la recommandation de procéder sans son client, le commissaire aux appels procède à l'audience.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Enregistrement sonore et transcription

La LSPAAT n'exige pas que les audiences orales soient enregistrées. Toutefois, la CSPAAT effectue généralement l'enregistrement des audiences orales. Si l'appareil d'enregistrement numérique* présente des difficultés techniques, l'audience se déroulera comme prévu, malgré l'impossibilité de l'enregistrer.

Les parties ne sont pas autorisées à enregistrer l'audience orale.

La *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) n'exige pas que la CSPAAT fournisse la transcription des audiences. Généralement, elle n'en produit pas et n'y a pas recours.

Une fois la décision rendue, les parties de la contestation peuvent demander une copie de l'enregistrement audio de l'audience orale. Pour obtenir un enregistrement sur CD, les parties de la contestation doivent composer le 416-344-1014 pour en faire la demande.

Le contenu des CD audio des audiences orales est considéré comme étant des renseignements personnels aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. La divulgation et l'usage de ces renseignements sont régis par les articles 58 et 59 de la LSPAAT.

Les parties qui souhaitent obtenir une transcription de l'audience orale doivent prendre des mesures pour la produire elles-mêmes après avoir obtenu un CD de l'enregistrement de l'audience.

**La Division des services d'appel utilise présentement un appareil d'enregistrement numérique. Aucun CD n'est offert si l'audience orale a été enregistrée sur cassettes.*

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Règles sur la divulgation et les témoins

*Cette directive porte sur les audiences orales et par téléconférence.

Aux termes de l'article 131 de la LSPAAT, la CSPAAT peut établir ses propres pratiques et procédures.

L'article 132 de la LSPAAT autorise la CSPAAT à citer des témoins à comparaître et à exiger des parties qu'elles fournissent des documents que la CSPAAT considère comme nécessaires pour pouvoir rendre une décision.

Le but des règles établies ci-dessous est de s'assurer que tous les participants et le commissaire aux appels ont les mêmes renseignements et peuvent déterminer la nature des questions en litige, trouver tout renseignement supplémentaire qui pourrait être nécessaire et se préparer à l'audience orale s'il s'agit de la méthode de règlement établie.

Audience par écrit

La partie contestatrice a la responsabilité d'inclure tous les documents, y compris les renseignements médicaux, au moment de la soumission du *Formulaire de préparation à une contestation*. De même, la personne intimée doit joindre tous les documents au *Formulaire de la personne intimée*.

Lorsque les deux parties demandent une audience par écrit, tous les arguments ou observations doivent être joints au *Formulaire de préparation à une contestation* et au *Formulaire de la personne intimée*. Il n'y aura aucune autre possibilité de discuter du bien-fondé de la contestation avec un représentant de la Division des services d'appel avant que le dossier ne soit soumis à un greffier pour qu'il rende une décision.

Dans ces situations, la partie contestatrice peut se voir accorder 21 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour réfuter les observations de la personne intimée seulement si le greffier conclut, après l'examen du *Formulaire de la personne intimée* et toute preuve ou observation jointes, que les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments qui sont suffisamment importants pour accorder à la partie contestatrice une période pour lui permettre de les réfuter.

Une fois que le processus de divulgation est terminé, le greffier assigne le dossier d'audience par écrit à un commissaire aux appels.

Autrement, si une partie ou les deux demande une audience orale, le greffier décidera de la méthode de règlement. Si le greffier conclut que la contestation sera résolue au cours d'une audience par écrit, les deux parties se verront allouer une période additionnelle de 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour présenter une soumission détaillée par écrit. La partie contestatrice peut se voir accorder 21 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour réfuter les observations de la personne intimée seulement si le greffier conclut, après l'examen du *Formulaire de la personne intimée* et toute preuve ou observations jointes, que les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments qui sont suffisamment importants pour accorder à la partie contestatrice une période pour lui permettre de les réfuter.

Étape de l'audience orale

Généralités

Lorsque la contestation est à l'étape de l'audience orale, les parties doivent prendre les mesures appropriées pour s'assurer que tous les témoins acceptés seront disponibles au moment de l'audience et pour prévenir tout problème de procédure qui pourrait survenir. Toutes les demandes doivent être adressées au greffier.

Pour déterminer s'il y a lieu de délivrer une assignation à comparaître, les critères présentés dans les **DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES ASSIGNATIONS À COMPARAÎTRE ET LA PRÉSENTATION DE DOCUMENTS**, à la page 30 s'appliquent.

Si, au moment de fixer la date de l'audience, la CSPAAT reçoit une demande écrite de renseignements manquants, le dossier sera retiré si c'est la partie contestatrice qui en fait la demande, car cela contredirait la déclaration de préparation à la contestation faite au moment où le Formulaire de préparation à une contestation a été signé et envoyé. Si c'est la personne intimée qui présente cette demande, le dossier passera à l'étape de l'audience à moins que les renseignements manquants soient si importants que cela empêcherait le commissaire aux appels de rendre une décision en fonction du bien-fondé et de l'équité du cas.

Preuves documentaires

Une preuve qui n'existait pas

Il peut y avoir de rares circonstances où des documents pertinents pour la partie contestatrice et pour la personne intimée qui n'existaient pas au moment de la présentation du *Formulaire de préparation à une contestation*, ni du *Formulaire de la personne intimée*, ni pendant la période de présentation des observations une fois le dossier inscrit à la Division des services d'appel, soient soumis par le commissaire aux appels aux fins d'examen, soit avant l'audience orale ou à l'audience orale. Cette preuve ne sera acceptée par le commissaire aux appels que si un argument raisonnable est présenté expliquant la raison pour laquelle cette preuve n'était pas disponible au moment de la présentation du *Formulaire de préparation à une contestation*.

Si des preuves documentaires sont présentées avant l'audience orale et que l'autre partie ne les a pas reçues, le greffier doit s'assurer que cette partie ait accès à ces documents. Même si c'est globalement la partie qui possède les documents qui a la responsabilité de les fournir, il est plus important à cette étape de s'assurer que l'autre partie ait accès aux documents en question à temps pour qu'elle ne subisse pas un désavantage concernant la préparation et la présentation de sa cause.

Une preuve qui existait

En ce qui concerne les preuves qui existaient au moment de la soumission du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée*, mais qui n'ont pas été présentées par le représentant ou n'ont pas été fournies au représentant par son client, le commissaire aux appels acceptera ces preuves à l'audience ou avant l'audience orale :

- s'il estime qu'elles sont pertinentes;
- si les deux parties sont d'accord, dans le cas d'une audience orale à deux parties; et
- si l'audience peut être terminée dans le délai prévu.

Présentation d'information

La Division des services d'appel reconnaît que la partie contestatrice ou la personne intimée peut découvrir des documents de référence accessibles au public en préparation de l'audience orale. Pour des documents comme :

- les politiques de la CSPAAT;
- les décisions du TASPAAAT;
- les documents médicaux de travail du TASPAAAT;
- les décisions publiées d'autres commissaires aux appels.

Les participants à l'audience orale peuvent présenter le matériel au moment de l'audience orale. La partie qui fournit les documents publics devrait s'assurer d'en fournir une copie au commissaire aux appels et à l'autre partie, si elle participe à l'audience orale.

Témoins

La partie contestatrice doit inclure dans le *Formulaire de préparation à une contestation* la liste de ses témoins ainsi qu'un sommaire des dépositions de chaque témoin. La personne intimée doit fournir les mêmes renseignements

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

au moment où elle présente son *Formulaire de la personne intimée* à la Division des services d'appel en ce qui concerne le fondement de la contestation et la méthode de règlement.

Un sommaire des dépositions est essentiellement un bref résumé de la preuve que chaque témoin (autre que le travailleur ou l'employeur) présentera à l'audience.

La CSPAAT a adopté l'approche selon laquelle un seul témoin est nécessaire pour témoigner de la même preuve ou d'une preuve similaire. Si une partie estime que plus d'un témoin est nécessaire pour présenter une même preuve, elle doit indiquer la raison pour laquelle une déclaration écrite des autres témoins n'est pas suffisante. On adopte une solution équilibrée concernant le nombre de témoins pour appuyer la partie contestatrice et la personne intimée, qu'il s'agisse de contestations concernant l'indemnisation ou un compte d'employeur.

Aucun nouveau témoin supplémentaire non mentionné dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou dans le *Formulaire de la personne intimée* ne sera autorisé une fois que le greffier aura pris une décision concernant l'autorisation des témoins, à moins que les circonstances ne le justifient en relation à une participation ou représentation tardive, ou en cas de changement tardif de représentant. **VOIR LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LA REPRÉSENTATION OU PARTICIPATION TARDIVES à la page 13 et LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RÔLES DU COORDONNATEUR DES APPELS ET DU GREFFIER DES APPELS à la page 22.**

Les parties doivent informer la Division des services d'appel et la partie adverse qu'un témoin est retiré de la liste des témoins au moins sept jours avant la date de l'audience orale.

Matériel de surveillance

Les preuves sur vidéo doivent être présentées à la CSPAAT, dans un format acceptable, par la partie contestatrice au moment de présenter le *Formulaire de préparation à une contestation*, et par la personne intimée au moment elle présente ses observations à la Division des services d'appel en ce qui concerne le fondement de la contestation et la méthode de règlement.

Dans des circonstances exceptionnelles, la personne intimée peut être autorisée à fournir une preuve sur vidéo au moins 30 jours avant la date fixée pour l'audience orale. Cette preuve doit être fournie à la partie contestatrice en même temps qu'à la Division des services d'appel.

Pour plus de renseignements sur l'usage du matériel de surveillance à la Division des services d'appel, voir les **DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur L'USAGE DE MATÉRIEL DE SURVEILLANCE À LA DIVISION DES SERVICES D'APPEL à la page 55.**

Rapports et dossiers médicaux

Dans les cas où une partie ou un représentant fournit un avis ou un rapport médical obtenu de sa propre initiative, cette personne doit fournir à la Division des services d'appel la lettre ou la note de service envoyée par la partie requérante ou son représentant au médecin pour lui demander de fournir son avis.

La partie contestatrice doit fournir ou joindre tous les rapports médicaux qu'elle prévoit utiliser au moment où elle soumet le *Formulaire de préparation à une contestation*. La personne intimée doit fournir tous les rapports médicaux qu'elle prévoit utiliser au moment où elle fournit ses observations à la Division des services d'appel en ce qui concerne le fondement de la contestation et la méthode de règlement.

La Division des services d'appel permettra à la partie contestatrice ou à la personne intimée de fournir des rapports ou dossiers médicaux à l'audience orale ou avant, si ces rapports ou dossiers sont reliés aux évaluations ou procédures médicales qui ont eu lieu entre la date de soumission du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée* et la date de l'audience orale.

Les rapports ou dossiers médicaux qui ne sont pas reliés aux évaluations ou procédures médicales qui ont eu lieu entre la date de soumission du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée* et la date de l'audience orale seront acceptés par le commissaire aux appels à l'audience orale ou avant :

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

- s'il estime qu'elles sont pertinentes;
- si les deux parties sont d'accord, dans le cas d'une audience orale à deux parties; et
- si l'audience peut être terminée dans le délai prévu.

Remarque : En ce qui concerne les preuves documentaires et les rapports médicaux, il est essentiel que les parties du lieu de travail fournissent de nouvelles preuves dès que possible afin que l'autre partie ait l'occasion d'examiner les preuves et de préparer ses arguments.

Autrement, si une partie ou les deux demande une audience orale, le greffier décidera de la méthode de règlement. Si le greffier conclut que la contestation sera résolue au cours d'une audience par écrit, les deux parties se verront allouer une période additionnelle de 30 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour présenter une soumission détaillée par écrit. La partie contestatrice peut se voir accorder 21 jours (et cinq jours supplémentaires pour l'envoi par la poste) pour réfuter les observations de la personne intimée seulement si le greffier conclut, après l'examen du *Formulaire de la personne intimée* et toute preuve ou observation jointes, que les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments qui sont suffisamment importants pour accorder à la partie contestatrice une période pour lui permettre de les réfuter.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Retour du dossier au secteur opérationnel

Généralités

L'équipe de réception des contestations retournera le dossier au décideur initial si de nouvelles questions sont soulevées dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou si de nouveaux renseignements importants y sont indiqués ou annexés.

Une fois qu'une contestation est enregistrée à la Division des services d'appel, le dossier doit seulement être retourné au secteur opérationnel dans des circonstances exceptionnelles, lorsque des changements survenus entre la période d'examen dans le secteur opérationnel et la date d'assignation du dossier ou la date d'une audience orale :

- ont mené à une situation où le commissaire aux appels ne peut pas tirer de conclusion sur les questions en litige présentées en raison d'un important manque d'information qui ne peut pas être raisonnablement comblé par un témoignage, ou
- parce qu'ils ont soulevé d'autres questions qui peuvent avoir un effet sur le litige et qui n'ont pas fait l'objet d'une décision par le secteur opérationnel.

Procédure

Le dossier n'est pas retourné au secteur opérationnel avant qu'une discussion n'ait lieu entre les parties. En cas de retour, le commissaire aux appels prépare une note de service expliquant la raison du retour. Cette note de service est transmise au secteur opérationnel, et une copie est envoyée aux parties et représentants. Les dossiers sont envoyés par le chef de service des appels à l'équipe de réception des contestations.

Lorsque le secteur opérationnel a appliqué les mesures requises, mais qu'un ou plusieurs différends subsistent, le dossier peut être retourné à la Division des services d'appel une fois que la partie contestatrice a rempli et envoyé le *Formulaire de préparation à une contestation*. Il est nécessaire de remplir un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation*, car les questions en litige peuvent avoir changé et il est nécessaire pour la partie contestatrice et le participant, s'il y en a un, de mettre à jour les renseignements au dossier.

L'équipe de réception des contestations doit rédiger une note de renvoi pour contestation.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Retraits

Généralités

Les contestations retirées de la Division des services d'appel peuvent y être présentées à nouveau. Les contestations retirées accaparent les ressources des deux parties du lieu de travail et de la Division des services d'appel, ce qui retarde considérablement le processus de contestation.

Compte tenu de la souplesse donnée aux parties du lieu de travail afin qu'elles puissent prendre tout le temps dont elles ont besoin pour préparer leurs arguments avant de soumettre un *Formulaire de préparation à une contestation*, les retraits de la Division des services d'appel devraient être rares. Si une contestation retirée est à nouveau présentée à la Division des services d'appel, elle ne sera pas traitée en priorité.

Conséquences du retrait

La contestation est enregistrée à la Division des services d'appel, mais la partie contestatrice la retire.	Conséquence
1^{er} retrait	La contestation sera retirée, et la partie devra attendre 30 jours pour soumettre à nouveau un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> par l'entremise de l'équipe de réception des contestations.
2^e retrait	La contestation sera retirée, et la partie devra attendre 90 jours pour soumettre à nouveau un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> par l'entremise de l'équipe de réception des contestations.
3^e retrait	La partie doit écrire au vice-président de la Division des services d'appel pour lui demander de retourner sa contestation à la Division des services d'appel pour obtenir un règlement.

REMARQUE: Si la partie contestatrice ou la personne intimée n'est pas disponible temporairement pour participer aux processus de soumission et de divulgation pour des raisons indépendantes de sa volonté, comme une maladie soudaine et grave ou un voyage à l'étranger en raison d'une situation d'urgence, la contestation ne sera pas retirée immédiatement et sera conservée par le coordonnateur qui mettra le dossier en attente jusqu'à ce que la situation soit résolue. Si la partie n'est pas disponible pendant plus de 30 jours, la Division des services d'appel déterminera si le dossier doit être retiré ou si le processus de contestation doit se poursuivre comme prévu.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Étape du règlement

Décisions

Les décisions rendues sont rédigées en un langage clair, simple et concis, et généralement sur un ton anonyme.

Si les constatations sont fondées sur la crédibilité, le commissaire aux appels doit indiquer les raisons pour lesquelles il accepte ou rejette la crédibilité de la déclaration d'une personne. Si les constatations sont établies selon l'évaluation de la preuve médicale, le commissaire aux appels indique les raisons pour lesquelles il a accordé plus d'importance à un rapport médical qu'à un autre.

La rédaction des décisions rendues doit suivre un format propre à la cause. Dans tous les cas, la décision doit faire état de ce qui suit :

- les questions en litige;
- l'origine de la contestation dans une brève description;
- les politiques qui s'appliquent et la méthode de règlement;
- les preuves étudiées et la façon dont elles ont été soupesées;
- la conclusion qui en a été tirée.

Les décisions ne consisteront pas en de longs résumés trouvés dans le dossier, mais porteront plutôt sur les renseignements que le commissaire aux appels estime pertinents pour les questions qui lui sont présentées.

Une fois la décision signée, une copie est envoyée aux parties. Une copie est également versée au dossier d'indemnisation ou au dossier de l'entreprise et envoyée au secteur opérationnel.

La lettre qui accompagne la décision avise les parties des délais prescrits pour interjeter appel auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT).

Ententes

Une entente est conclue lorsque les parties participantes et le commissaire aux appels s'entendent sur un résultat.

Les parties sont avisées au moment de la résolution que l'entente en question constitue la décision finale de la CSPAAT.

Le commissaire aux appels rédige un document confirmant l'entente. Ce document contient les mêmes renseignements qu'une décision (lire le troisième paragraphe de la section « décisions » ci-dessus) et démontre que l'entente respecte la LSPAAT et les politiques de la CSPAAT.

La lettre qui accompagne le document de confirmation informe les parties du délai à respecter pour interjeter appel au TASPAAT.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Réexamens à la Division des services d'appel

Autorité

L'article 121 de la LSPAAT prévoit que la CSPAAT peut réexaminer ses décisions afin de les confirmer, de les modifier ou de les révoquer. La politique 11-01-14 de la CSPAAT confirme la compétence de la CSPAAT en la matière et confère au décideur et à son supérieur un droit de réexamen.

Principes

La décision du commissaire aux appels constitue la décision finale de la CSPAAT. Dans un système fondé sur l'enquête, les parties du lieu de travail participent activement au processus de cueillette d'information menant à la décision finale. Les parties du lieu de travail ont donc la possibilité de présenter les renseignements et les preuves à l'appui de leurs positions respectives.

L'autorité en matière de réexamen ne doit pas servir à présenter de nouveau les arguments des parties et ne constitue pas un autre niveau de contestation. Elle ne s'applique donc que dans certaines circonstances.

À la Division des services d'appel, les personnes qui peuvent être appelées à effectuer un réexamen sont : le commissaire aux appels, un chef de service des appels et le vice-président.

Demande d'éclaircissement

Dans certains cas, la décision du commissaire aux appels peut être perçue par les parties du lieu de travail ou par des employés de la CSPAAT comme étant nébuleuse, incomplète ou contenant une erreur évidente (par exemple, une faute de typographie qui n'a aucun effet sur la décision).

Les critères de réexamen des décisions n'empêchent pas le commissaire aux appels d'émettre des notes complémentaires visant à éclaircir ou compléter une décision incomplète. Il peut aussi le faire si le texte de sa décision ne reflète pas correctement son intention ou si les questions en litige n'ont pas toutes fait l'objet d'une décision.

La demande d'éclaircissement ne doit pas servir à remettre la décision en question ni à obtenir que le commissaire aux appels rende une décision sur une question qui ne faisait pas partie de la liste initiale des questions en litige.

La demande d'éclaircissement doit être présentée par écrit, directement au commissaire aux appels qui a rendu la décision. Si le commissaire aux appels n'est plus au service de la Division des services d'appel, la demande devrait être envoyée au chef de service.

Critères de réexamen

Une décision peut être réexaminée pour les raisons suivantes :

- une erreur importante dans la décision ou le processus décisionnel peut raisonnablement avoir un effet sur le résultat;
- un manquement dans l'application de la LSPAAT ou d'une politique approuvée de la CSPAAT;
- une nouvelle preuve importante qui n'existait pas au moment où la décision du commissaire aux appels a été rendue, et qui est pertinente à la (aux) question(s) en litige; ou
- une erreur typographique qui a des répercussions sur la décision.

REMARQUE: Existe par opposition à *Disponible* – Le matériel qui était disponible, mais qui n'a pas été fourni à la Division des services d'appel au moment où la décision du commissaire aux appels a été rendue ne donnera pas lieu au processus de réexamen.)

Procédure de demande de réexamen présentée par les parties du lieu de travail

Toute demande de réexamen présentée par une partie du lieu de travail doit être soumise par écrit, généralement d'abord au commissaire aux appels et, si nécessaire, au chef de service du commissaire aux appels et enfin, au vice-président de la Division des services d'appel. Cette lettre doit indiquer les raisons de la demande et le critère de réexamen invoqué. La partie qui présente une demande de réexamen doit s'assurer que sa demande écrite est détaillée et complète.

Procédure de demande de réexamen présentée par le secteur opérationnel

Si c'est le secteur opérationnel qui présente une telle demande, il doit aussi la présenter par écrit et indiquer clairement les raisons et le critère de réexamen invoqué. Les parties doivent aussi être informées de cette demande de réexamen présentée à l'interne. On leur envoie une copie de la note de service faisant état de la demande de réexamen détaillée ainsi qu'à la Division du service des appels, en même temps. La note de service interne concernant la demande de réexamen doit être signée par le directeur du secteur opérationnel et être envoyée au vice-président de la Division des services d'appel.

Processus de réexamen à la Division des services d'appel – Règles générales

Ce processus comprend deux étapes. On doit d'abord décider s'il est approprié de réexaminer une décision en déterminant si l'un des critères de réexamen est rempli. C'est le *critère préliminaire*. Si ce critère préliminaire est rempli, la personne qui réexamine la décision doit déterminer, même si le critère est rempli, si le réexamen permettra d'apporter à la décision une modification importante. Il s'agit du réexamen principal. Si elle n'est pas fondée, c'est-à-dire si le critère préliminaire n'est pas rempli, les parties en sont avisées par écrit, et une explication leur est fournie. Si la demande semble justifiée, la personne qui entreprend le réexamen avise les deux parties que le critère préliminaire est rempli et établit la procédure à suivre pour le réexamen. La personne responsable du réexamen a le pouvoir ultime de déterminer la meilleure façon de procéder. Il n'est pas possible de présenter une demande de réexamen à plusieurs niveaux (au commissaire aux appels, au chef de service des appels et au vice-président) avant que la procédure de réexamen à suivre et le réexamen lui-même ne soient entièrement achevés.

Dans la plupart des cas, le réexamen peut être effectué en fonction des observations écrites. Généralement, la Division des services d'appel accorde 30 jours pour présenter des observations écrites.

Après le réexamen par le commissaire aux appels, le chef de service des appels ou le vice-président peut aussi être appelé à réexaminer la décision. Le réexamen à ces autres niveaux n'est pas automatiquement effectué. Peu importe qui fait la demande de réexamen à un chef de service des appels ou au vice-président, cette personne doit présenter sa demande par écrit, indiquer les critères de réexamen remplis et préciser les raisons de sa demande. Le chef de service du commissaire aux appels et le vice-président ont le pouvoir de réexaminer et de modifier une décision pour les raisons indiquées précédemment. Ils suivent alors la même procédure que le commissaire aux appels. Il ne s'agit donc pas d'un niveau d'appel supplémentaire ni d'un moyen de substituer le jugement du commissaire aux appels par celui de la Division.

Peu importe qui, à la Division des services d'appel, réexamine une décision, lorsque le réexamen est terminé, les PLT, les représentants (s'il y en a) et le secteur opérationnel sont avisés par écrit du résultat et des raisons de la décision.

En ce qui concerne les réexamens demandés de la façon habituelle, en tenant compte des critères d'une nouvelle preuve importante, d'une erreur typographique, d'une application erronée de la politique de la CSPAAAT ou d'une erreur dans la décision ou dans le processus décisionnel, la décision du commissaire aux appels :

- demeure valide de prime abord;
- demeure au dossier; et
- est appliquée par le secteur opérationnel, selon les instructions fournies par le commissaire aux appels, le cas échéant.

Si le réexamen mène à l'annulation totale ou partielle de la décision, l'application sera annulée.

Nouvelles décisions

Si la CSPAAT reconnaît qu'en raison d'un important vice de procédure, le processus de contestation est devenu fondamentalement injuste, la CSPAAT considérera la décision du commissaire aux appels comme annulable, ce qui signifie que le défaut peut être corrigé.

Lorsqu'une décision d'un commissaire aux appels est considérée comme annulable, la CSPAAT :

- retire temporairement la décision initiale du commissaire aux appels concernant la contestation du dossier d'indemnisation et la remplace seulement lorsque la seconde décision du commissaire aux appels est rendue et communiquée aux PLT;
- mène une nouvelle audience orale ou une audience par écrit auprès d'un deuxième commissaire aux appels.
- ne prend aucune mesure pour interférer avec la mise en œuvre de la décision initiale du commissaire aux appels dans l'attente du résultat du processus de la nouvelle décision.

Le cas d'une partie qui a envoyé son *Formulaire du participant*, mais qui a été exclue du processus de contestation par erreur est un exemple d'une décision concernant la contestation qui doit être considérée comme annulable.

La décision initiale du commissaire aux appels est mise en œuvre en attendant le résultat du processus de la nouvelle détermination, sous réserve de circonstances exceptionnelles.

Circonstances exceptionnelles

Dans certains cas exceptionnels, il peut être utile soit de suspendre la mise en œuvre de la décision initiale du commissaire aux appels, soit de l'infirmier parce que ne pas le faire serait très préjudiciable pour le travailleur ou l'employeur.

Le travailleur ou l'employeur doivent soumettre une demande écrite au directeur de la Division des services d'appel, en expliquant pourquoi la décision initiale du commissaire aux appels devrait être suspendue ou infirmée. La demande soumise doit décrire ce qui suit :

- 1) Quel préjudice le travailleur ou l'employeur subit-il ou subira-t-il si la décision initiale du commissaire aux appels n'est pas suspendue ou infirmée?
- 2) Le préjudice important est-il immédiat ou se produira-t-il probablement à une date dans l'avenir? Comme le processus de détermination d'une nouvelle décision se déroulera de façon prioritaire, la Division des services d'appel n'est pas susceptible de considérer ce critère comme une circonstance exceptionnelle si le préjudice est susceptible de se produire au moment où le processus de détermination d'une nouvelle décision sera probablement terminé.

La partie est-elle prête à procéder rapidement pour participer au processus de détermination d'une nouvelle décision? Si ce n'est pas le cas, pourquoi?

Voici des exemples de circonstances dans lesquelles la mise en œuvre d'une décision initiale du commissaire aux appels peut être suspendue ou infirmée :

- un travailleur s'apprête à participer à un programme d'études collégiales de un ou deux ans dans un avenir rapproché et la détermination d'une nouvelle décision ne peut être effectuée avant le début du programme collégial;
- un travailleur éprouve des difficultés financières urgentes, comme une saisie par un établissement bancaire ou une procédure d'expulsion;
- un travailleur doit bientôt subir une intervention chirurgicale et a besoin de prestations pour perte de gains, mais la décision initiale du commissaire aux appels a été de rejeter l'admissibilité à l'intervention chirurgicale.

Limites aux demandes de réexamen

Généralement, une seule demande de réexamen devrait être présentée par chaque partie à chaque niveau de réexamen (commissaire aux appels, chef de service du commissaire aux appels et vice-président). La Division des services d'appel n'accepte pas qu'une autre demande de réexamen soit soumise par la même partie à la même personne, à moins de circonstances exceptionnelles (par ex., le refus d'accorder le réexamen entraînerait un désavantage important ou un préjudice de nature procédurale pour la partie concernée).

Date limite de la demande de réexamen

La Division des services d'appel ne réexaminera pas une décision si elle a été rendue depuis plus de deux ans. Les demandes de réexamen présentées après deux ans ne seront acceptées que dans des circonstances exceptionnelles, établies par le vice-président de la Division des services d'appel.

Voici des exemples de circonstances exceptionnelles :

- la partie qui a demandé le réexamen a fourni des raisons convaincantes expliquant pourquoi le délai de deux ans n'a pas été respecté,
- le vice-président estime que d'importantes nouvelles preuves ont été fournies et qu'elles ont été ignorées par le décideur initial ou qu'une importante erreur juridictionnelle a été commise et qu'elle a probablement changé le résultat de la décision.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Honoraires et frais reliés à l'audience orale

Lorsqu'une audience orale est tenue, le commissaire aux appels examine les demandes de remboursement des frais pour le travailleur, ses témoins et tout témoin assigné à comparaître. Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement sont remboursés aux travailleurs, à leurs témoins et aux témoins assignés à comparaître qui doivent participer à une audience hors de leur région de résidence ou d'emploi. Tous les témoins qui ne sont pas assignés à comparaître par la Division des services d'appel doivent faire approuver leur comparution au préalable par la Division s'ils souhaitent obtenir un paiement. Ces demandes doivent être présentées au moyen du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée*.

Les employeurs et leurs témoins n'ont pas droit au remboursement des frais associés à l'audience.

Le remboursement des frais de déplacement est limité à l'équivalent des déplacements effectués en Ontario. La Division des services d'appel peut payer une portion des coûts du déplacement hors de la province. Généralement, la CSPAAT paie seulement à partir de Winnipeg dans l'Ouest et de Montréal dans l'Est, jusqu'au lieu de l'audience orale. Si le point de départ se situe au-delà de l'une de ces deux villes, le remboursement des frais de déplacement sera limité à l'équivalent du montant le moins élevé, entre le coût réel du déplacement, ou celui d'un vol aller-retour de Montréal ou Winnipeg au lieu de l'audience.

Le commissaire aux appels s'occupe des demandes de remboursement des frais variés soit lors de la discussion préliminaire à l'audience orale ou après.

Frais de déplacement et frais connexes

Les allocations accordées pour les déplacements, les repas et l'hébergement sont payées aux taux établis aux termes de la politique de la CSPAAT 17-01-09, *Frais de déplacement et frais connexes*.

Indemnité des témoins non experts

Le témoin obtient une indemnité en cas de perte de salaire, au taux autorisé par la Division des services d'appel soit pour une demi-journée, soit pour une journée complète. L'indemnisation ne sera pas versée au travailleur ni à ses témoins si :

- le travailleur a droit à des prestations intégrales de la CSPAAT pour cette journée,
- le travailleur ou le témoin est payé par l'employeur pendant son absence du travail, ou
- le travailleur ou le témoin ne subit aucune perte de salaire pendant sa participation à l'audience.

Les frais doivent être inscrits dans le formulaire standard prévu à cet effet, qui doit être signé par la partie demandant un remboursement et le commissaire aux appels.

Indemnité des témoins experts

Les témoins experts reçoivent l'indemnité établie par la Division des services d'appel. Les témoins experts comprennent, entre autres, les médecins, psychologues et physiothérapeutes. Il suffit généralement à ces personnes de fournir des rapports médicaux au commissaire aux appels, et leur comparution n'est approuvée à une audience orale que dans des circonstances particulières où les preuves qu'ils prévoient présenter ne sont valables que si elles sont présentées en personne.

Barème d'honoraires des témoins

Témoin non professionnel: 110,96 \$ pour une journée complète/ 55,48 \$ pour une demi-journée

Témoin professionnel: 600 \$ pour une journée complète/ 300 \$ pour une demi-journée

Paiement des rapports médicaux

Les rapports médicaux seront payés selon le barème d'honoraires approuvé, si le rapport est fourni par une partie ou un représentant à titre de pièce jointe au *Formulaire de préparation à une contestation*, mais seulement si le commissaire aux appels considère ce rapport comme important pour le processus décisionnel.

Le barème d'honoraires approuvé est décrit dans la politique 17-02-03, *Paiement des évaluations cliniques et des rapports médicaux exigés aux fins d'indemnisation*.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Usage de matériel de surveillance à la Division des services d'appel

La présente directive se veut un complément aux politiques de la CSPAAT 11-01-08, *Enregistrements sonores et visuels*, et 22-01-09, *Surveillance*.

Lors du règlement d'une question en litige, la Division des services d'appel peut accepter des parties ou de la Division des services de réglementation de la CSPAAT une preuve sur vidéo si cette preuve est pertinente et fournit des renseignements nouveaux ou plus complets que ceux qui sont versés au dossier.

Les preuves sur vidéo doivent être présentées à la CSPAAT, dans un format acceptable, par la partie contestatrice au moment de présenter le *Formulaire de préparation à une contestation*, et par la personne intimée au moment elle présente ses observations à la Division des services d'appel en ce qui concerne le fondement de la contestation et la méthode de règlement.

Cette preuve doit être fournie aux autres PLT en même temps qu'à la Division des services d'appel.

Dans des circonstances exceptionnelles, la personne intimée peut être autorisée à fournir une preuve sur vidéo au moins 30 jours avant la date fixée pour l'audience orale, et elle doit s'assurer que les autres PLT disposent d'une copie de la preuve.

La preuve sur vidéo peut être acceptée en plusieurs formats. Les parties qui soumettent une preuve sur vidéo ont la responsabilité de s'assurer que la preuve est fournie dans un format accessible à toutes les parties à la contestation.

LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES RÈGLES SUR LA DIVULGATION ET LES TÉMOINS à la page 42 pour connaître les délais de divulgation concernant le matériel de surveillance.

Dans tous les cas, la preuve doit être authentifiée par la signature de l'auteur confirmant la date, l'heure et le lieu de la vidéo et confirmant qu'elle n'a pas été modifiée et qu'elle est une représentation fidèle de son sujet. Si la Division des services d'appel reçoit une preuve qui n'est pas accompagnée d'une telle déclaration signée, elle retournera la preuve à l'expéditeur en lui demandant de la faire authentifier et de la soumettre à nouveau.

Si la décision est fondée en tout ou en partie sur la preuve matérielle de surveillance, mais que l'identité de l'objet de la surveillance est contestée, une enquête approfondie de la Division des services de réglementation peut être entreprise à la demande de la Division des services d'appel.

Si la preuve sur vidéo doit être utilisée lors d'une audience orale, le commissaire aux appels devrait visionner la preuve avant l'audience et obtenir l'accord des parties sur les sections de la vidéo qui sont les plus pertinentes. Il devrait obtenir un consensus sur la nécessité de visionner la vidéo pendant l'audience et, s'il y a lieu, sur les sections de la vidéo qui seront visionnées. Souvent, les parties s'entendent pour dire qu'il ne sera pas nécessaire de visionner la vidéo à l'audience orale, puisqu'elles l'ont déjà visionnée et qu'il n'est pas nécessaire de la visionner encore une fois.

Si l'on prévoit utiliser une preuve sur vidéo à l'audience orale, le coordonnateur doit être informé, au moment de fixer la date de l'audience, qu'un équipement audiovisuel sera requis.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Rajustements de la tarification par incidence – Circonstances exceptionnelles

Le rajustement rétroactif de la tarification par incidence peut faire l'objet d'une question en litige distincte de contestation, après que l'exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR) a été accordée.

Par conséquent, il est important que les décideurs examinent la période visée par la tarification par incidence lorsqu'ils déterminent l'exonération des coûts en vertu du FGTR.

Cependant, il peut y avoir des circonstances où les rajustements rétroactifs de l'exonération des coûts en vertu du FGTR surviennent après la période visée pour la tarification par incidence.

Les politiques de la CSPAAT précisent que les rajustements effectués hors de la période visée de la tarification par incidence peuvent survenir si la CSPAAT commet une erreur. Ces erreurs sont définies comme suit :

- erreurs typographiques;
- erreurs de traitement de données (produites par un ordinateur);
- omission (décision rendue, mais non exécutée).

Il est important de distinguer les circonstances ci-dessus des délais liés au processus de contestation. Le fait qu'un commissaire aux appels accorde une exonération des coûts en vertu du FGTR hors de la période visée de la tarification par incidence ne signifie pas en soi que la CSPAAT a commis une « erreur » donnant lieu à un rajustement de la tarification par incidence.

La Division des services d'appel a élaboré la directive suivante concernant les contestations d'employeur comportant des circonstances exceptionnelles.

Les circonstances « exceptionnelles » comprennent les situations suivantes, sans s'y limiter :

- L'employeur a demandé l'exonération des coûts en vertu du FGTR dans un délai raisonnable après qu'il a appris ou aurait dû apprendre que la période de rétablissement du travailleur a été prolongée ou compliquée par des troubles préexistants.
- La détermination de troubles préexistants a été retardée.
- Le processus décisionnel a été retardé de façon injustifiée, et la décision d'accorder l'exonération des coûts en vertu du FGTR tombe à une période hors de celle établie pour la tarification par incidence.
- La période écoulée entre la fin de la période visée par la tarification par incidence et la décision rendue sur l'exonération des coûts en vertu du FGTR : On s'attendrait à ce que le délai discrétionnaire soit prolongé dans les cas où la période est relativement brève (moins de six mois).

Lorsqu'un commissaire aux appels détermine le rajustement de la tarification par incidence dans le cadre d'une contestation de l'exonération aux termes du FGTR, il doit connaître le délai de contestation prévu pour le rajustement de la tarification par incidence si une décision a été rendue par le secteur opérationnel concernant cette question. Dans les cas où la règle ci-dessus est appliquée, une copie de la décision du commissaire aux appels devrait être envoyée au directeur de la tarification par incidence.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Publication des décisions du commissaire aux appels

Certaines décisions du commissaire aux appels sont publiées sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII). Cette publication a pour but de favoriser l'éducation ainsi que l'ouverture et la transparence dans le processus décisionnel de la Division des services d'appel.

Les décisions publiées du commissaire aux appels sont anonymes et ne comprennent aucun détail d'identification personnel.

La Division des services d'appel ne publie pas les décisions dans les situations où il y a des risques d'identification ou si des questions de nature délicate rendraient la publication inappropriée.

Veuillez consulter www.canlii.org (en anglais seulement) pour les décisions publiées.

DIRECTIVES DE PROCÉDURE: Contestations portant sur les comptes des employeurs

Cette directive vise à expliquer les différences se trouvant dans le document *Pratique et procédure de la Division des services d'appel* qui ont trait aux contestations portant sur les comptes des employeurs. À moins que ces différences soient indiquées tout au long du document, les directives normales s'appliquent.

Décision défavorable

Lorsqu'une décision défavorable est rendue concernant le compte d'un employeur par un décideur de première ligne, celui-ci la communique verbalement, si possible, et par écrit. La lettre de décision invite la PLT qui a reçu la décision défavorable à fournir tout renseignement supplémentaire qui puisse modifier la décision, et on l'informe également de la date limite pour contester la décision. **(LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur LES DÉLAIS DE CONTESTATION, à la page 7.)**

Si des préoccupations sont exprimées relativement à la décision, le décideur de première ligne en discute avec la PLT, lui explique les motifs de la décision, et tient compte de tout nouveau renseignement qui peut lui être fourni. Si la décision n'est pas modifiée, la PLT peut alors poursuivre sa contestation.

Formulaire de contestation

La PLT doit remplir un *Formulaire de contestation* envoyé par le décideur de première ligne, et doit la lui retourner si elle décide de contester la décision.

Remarque : le *Formulaire de contestation* pour les contestations concernant les comptes des employeurs est différent du formulaire *Intention de contester* utilisé pour les autres contestations.

Le *Formulaire de contestation* dûment rempli doit indiquer les raisons pour lesquelles la décision est jugée erronée, tout nouvel élément d'information dont le décideur n'a pas tenu compte et un résumé de ce qui est demandé concernant le compte de l'employeur. Si le *Formulaire de contestation* n'est pas rempli en entier, le transfert du dossier à la Division des services d'appel peut être retardé.

Une fois que le *Formulaire de contestation* est dûment rempli, le décideur de première ligne envoie une note de renvoi pour contestation à la Division des services d'appel.

Accès

Le droit d'accès au dossier de l'entreprise est accordé sur demande par l'entremise du service de l'accès aux dossiers de l'entreprise. **LIRE LES DIRECTIVES DE PROCÉDURE sur L'INTENTION DE CONTESTER - TRAITEMENT PAR LE SECTEUR OPÉRATIONNEL à la page 4.**

Étape de l'enregistrement et de l'examen de la contestation

Une fois la contestation enregistrée à la Division des services d'appel, le coordonnateur l'examine pour en vérifier l'exhaustivité et l'assigne à un commissaire aux appels pour qu'une méthode de règlement soit déterminée.

Méthode de règlement

Dans le cas des contestations portant sur les comptes des employeurs, la décision de la CSPAAAT relativement à la méthode de règlement est une décision administrative prise par le commissaire aux appels. Une demande de nouvelle détermination de cette décision peut être présentée au commissaire aux appels. Il n'y a pas de possibilité de demander le réexamen de la décision à un chef de service, au directeur ou au vice-président de la Division des services d'appel. Le commissaire aux appels communique avec la partie pour l'informer de la méthode de règlement et, dans le cas d'une audience par écrit, l'informer d'une date d'échéance pour la réception de toutes autres observations. L'échéance est fixée à 30 jours, plus cinq jours pour l'envoi par la poste. Pour

DIRECTIVES DE PROCÉDURE

obtenir plus de renseignements sur la façon dont les contestations portant sur les comptes des employeurs sont généralement traitées relativement à la méthode de règlement, VOIR LES LISTES **aux pages 19 et 20**.

Audience par écrit :

Le commissaire aux appels rend une décision sur ces dossiers en fonction des renseignements versés au dossier ainsi que de tous autres nouveaux renseignements soumis. Le commissaire aux appels rend généralement une décision dans les 45 jours après la date d'échéance des observations.

Audience orale :

Si la CSPAAT détermine qu'une audience orale est requise, cette audience aura généralement lieu dans les 90 jours. À l'audience orale, les PLT auront l'occasion de présenter leurs arguments. Le commissaire aux appels rend généralement une décision dans les 45 jours suivant la date où l'audience a pris fin.

ANNEXE A

APPLICATION DES CRITÈRES RELATIFS AUX PROLONGATIONS DE DÉLAI

Critères s'appliquant du 1^{er} janvier 2008 au 31 janvier 2013 (pour les contestations portant sur les comptes, ils s'appliquent du 1^{er} janvier 2008 au 30 juin 2016)

- La durée du délai : elle peut accorder une prolongation à sa discrétion si la contestation est présentée au plus tard un an après la date de la décision. D'autres critères entrent en ligne de compte pour les délais plus longs, notamment :
 - la partie ou un membre de sa famille a éprouvé de graves problèmes de santé, ou la partie quitte la province ou le pays en raison de la mauvaise santé ou du décès d'un membre de sa famille;
 - si la partie avait réellement été avisée du délai. Cela est en reconnaissance du fait que les décisions rendues à partir de 1998 mentionnaient expressément les délais de contestation tandis que celles rendues avant 1998 ne le faisaient pas.
 - s'il y avait d'autres questions en litige contestées durant le délai de contestation qui sont étroitement liées aux questions qui n'ont pas été contestées durant ce délai;
 - l'importance de la question en litige;
 - si la partie était en mesure de comprendre les exigences relatives aux délais.
- Toute décision visant la prolongation des délais sera rendue en fonction du bien-fondé et de l'équité du cas.

Critères s'appliquant du 1^{er} février 2013 au 30 juin 2016

Les critères qui doivent être considérés pour les contestations après le délai prescrit par la loi comprennent ce qui suit :

- si la partie avait réellement été avisée du délai. Cela tient compte du fait que, depuis le 1^{er} janvier 1998, les lettres de décisions précisent clairement les délais de contestation, mais avant cette date, ce n'était pas le cas;
- la partie ou un membre de sa famille a éprouvé de graves problèmes de santé, ou la partie quitte la province ou le pays en raison de la mauvaise santé ou du décès d'un membre de sa famille;
- un trouble organique ou non organique a empêché le travailleur de comprendre le délai et(ou) de respecter celui-ci;
- il y a d'autres questions en litige qui ont fait l'objet d'une contestation respectant le délai, qui sont étroitement liées aux questions qui n'ont pas été contestées avant la date limite, ce qui fait que celles-ci ne peuvent pas être examinées raisonnablement sans supprimer ledit délai.

Toutes les décisions relatives à la prolongation du délai de contestation sont basées sur le bien-fondé et l'équité du cas.

Critères s'appliquant à partir du 1^{er} juillet 2016 (y compris aux contestations portant sur les comptes des employeurs)

Les critères qui doivent être considérés pour les contestations après le délai prescrit par la loi comprennent ce qui suit :

- si la partie avait réellement été avisée du délai. Cela tient compte du fait que, depuis le 1^{er} janvier 1998, les lettres de décisions précisent clairement les délais de contestation, mais avant cette date, ce n'était pas le cas;
- la partie ou un membre de sa famille a éprouvé de graves problèmes de santé, ou la partie quitte la province ou le pays en raison de la mauvaise santé ou du décès d'un membre de sa famille;
- un trouble organique ou non organique a empêché le travailleur de comprendre le délai et(ou) de respecter celui-ci;
- s'il existe des renseignements clairs dans le dossier d'indemnisation qui indiquent que la partie contestait la(les) question(s) en litige dans le cadre d'une décision précise même si aucun avis de contestation officiel n'a été déposé (lettre ou note de service décrivant précisément un entretien téléphonique concernant la question);
- il y a d'autres questions en litige qui ont fait l'objet d'une contestation respectant le délai, qui sont étroitement liées aux questions qui n'ont pas été contestées avant la date limite, ce qui fait que celles-ci ne peuvent pas être examinées raisonnablement sans supprimer ledit délai.

ANNEXE B

PRINCIPAUX CHANGEMENTS AU DOCUMENT PRATIQUE ET PROCÉDURE DE LA DIVISION DES SERVICES D'APPEL

En vigueur le 1^{er} juillet 2016

Le présent document de procédure est habituellement revu et mis à jour chaque année. Le document mis à jour reste en vigueur jusqu'à la date de la prochaine révision. La Division des services d'appel (DSA) continue d'améliorer ses services à la clientèle. En 2016, les améliorations à nos services comprennent une réduction des points de service pour notre clientèle et des décisions rapides et substantielles au moment de la réception de la contestation. Ces améliorations au service ont été réalisées grâce à la mise en œuvre de deux nouveaux rôles au sein de la division, soit : coordonnateur des appels et greffier des appels. Ces nouveaux postes permettront d'améliorer le service en réduisant les impacts en aval, comme le retrait des contestations ou leur retour au secteur opérationnel. Les travailleurs et employeurs non représentés auront aussi plus de possibilités de discuter avec le greffier du processus de contestation au début de celui-ci.

Le document *Pratique et procédure de la Division des services d'appel* a aussi été rendu plus accessible et fournit maintenant plus de précisions sur les contestations portant sur les comptes des employeurs. Les principaux changements au document Pratique et procédure sont décrits dans le tableau ci-dessous :

Question	Description	Page(s)
Formatage de l'ensemble du document	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le document Pratique et procédure est à présent formaté pour qu'il soit plus accessible. En raison de ces changements au formatage, les renvois aux pages ont été modifiés et le document est plus long. 	Toutes les pages
Modification des rôles : Coordonnateur des appels	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le rôle de commis aux audiences a été élargi, ce qui a mené à la création d'un nouveau rôle, celui de coordonnateur des appels. Ce nouveau rôle est expliqué à la page 22 et est reflété tout au long du document lorsqu'il y a lieu. 	22 et 23
Modification des rôles : Greffier des appels	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le rôle d'administrateur des appels a été élargi, ce qui a mené à la création d'un nouveau rôle, celui de greffier des appels. Ce nouveau rôle est expliqué à la page 22 et est reflété tout au long du document lorsqu'il y a lieu. 	22 et 23
Modification des rôles : Directeur général	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le rôle du directeur général a été modifié. Il existe maintenant un poste de vice-président et un poste de directeur au sein de la Division des services d'appel. Cette modification des rôles est reflétée tout au long du document lorsqu'il y a lieu. 	Toutes les pages
Délai	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le délai de contestation qui s'applique aux décisions de rengagement a été clarifié pour préciser qu'il est de 30 jours, et non de six mois. ■ Les contestations portant sur les comptes des employeurs sont maintenant incluses et il est indiqué que le délai de contestation est de six mois. ■ Un critère a été ajouté concernant l'examen des contestations présentées après le délai prescrit par la loi, critère qui repose sur la présence de renseignements clairs dans le dossier indiquant que la partie avait soulevé la question. ■ Le commissaire aux appels ne rend plus de décisions concernant les délais de contestation. Ces décisions sont maintenant rendues par le greffier des appels. 	7

ANNEXES

Question	Description	Page(s)
Critères relatifs à l'audience par écrit et à l'audience orale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le greffier des appels détermine s'il y a lieu d'avoir une audience par écrit ou une audience orale lorsqu'une partie a demandé une audience orale. ■ Le greffier des appels détermine aussi le nombre de témoins qui peuvent assister à l'audience orale. 	17 à 20
Liste pour les audiences par écrit mise à jour	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les questions concernant les contestations portant sur les comptes des employeurs ont été ajoutées. ■ Les cas d'incapacité ne comportant aucun désaccord sur les faits ont été ajoutés. 	19 et 20
Date de l'audience	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le coordonnateur des appels remplace la fonction de commis aux audiences. Le coordonnateur des appels confirme l'utilisation de toute preuve vidéo au moment de la détermination de la date de l'audience orale. 	27 et 28
Assignations à comparaître et présentation de documents	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le coordonnateur des appels remplace la fonction de l'administrateur des appels. 	30 et 31
Reports d'audience	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le greffier des appels remplace la fonction de l'administrateur des appels. ■ Le coordonnateur des appels remplace la fonction de commis aux audiences. 	33 à 35
Interprètes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les demandes visant à obtenir des interprètes présentées après la soumission du <i>Formulaire du participant</i> ou du <i>Formulaire de la personne intimée</i> sont maintenant présentées au coordonnateur des appels. ■ Comme les interprètes engagés par la CSPAAT possèdent un statut professionnel, ils ne seront plus assermentés durant l'audience orale. 	29 à 36
Défaut de comparaître à l'audience orale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le greffier des appels remplace la fonction de l'administrateur des appels. 	40
Règles sur la divulgation et les témoins	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le greffier des appels remplace la fonction de l'administrateur des appels. 	42 à 45
Retraits	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le greffier des appels remplace la fonction de l'administrateur des appels. ■ La troisième demande de retrait doit être présentée par écrit au vice-président. 	47
Réexamens	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le nombre de jours accordés pour présenter des observations écrites a été augmenté, passant de 21 jours à 30 jours. <p>Des changements ont été apportés au processus de détermination de nouvelles décisions.</p>	49 à 52
Usage de matériel de surveillance	<ul style="list-style-type: none"> ■ D'autres précisions ont été ajoutées concernant l'exigence de partage du matériel de surveillance soumis avec les autres PLT au même moment où il est fourni à la Division des services d'appel. Il est également précisé que ce matériel sera seulement accepté dans les 30 jours suivant l'audience dans des cas exceptionnels. ■ Le coordonnateur des appels remplace la fonction de commis aux audiences. 	55
Contestations portant sur les comptes des employeurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des directives de procédure sur les contestations concernant les comptes des employeurs sont maintenant incluses et sont reflétées tout au long du document s'il y a lieu. 	58 et 59

