

SYSTÈME DE CONTESTATION PRATIQUE ET PROCÉDURE

Mise à jour
Janvier 2008

TABLE DES MATIÈRES

Sujet	Page
I. <u>CONTEXTE</u>	1
II. <u>FONCTIONS CLÉS</u>	2
III. <u>PROCESSUS DE RÈGLEMENT RAPIDE</u>	3
TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS PAR LES UNITÉS DE SERVICE	
1. ÉTAPE DU DIALOGUE ET DE LA DÉCISION.....	3
2. ÉTAPE DE L'ACCÈS AU DOSSIER ET FORMULAIRE DE CONTESTATION.....	3
3. ÉTAPE DU RÉEXAMEN.....	4
4. ÉTAPE DE L'ACHEMINEMENT DES DOSSIERS.....	4
* Diagramme du processus de règlement rapide	5
IV. <u>PROCESSUS DE CONTESTATION</u>	6
TRAITEMENT DES CONTESTATIONS PAR LA DIRECTION DES APPELS	
A. <u>APERÇU DES MÉTHODES ET DES PROCESSUS DE RÈGLEMENT</u>	6
1. OPTION DÉCISION DANS LES 60 JOURS.....	6
2. OPTION COMPORTANT UN EXAMEN DU DOSSIER, UNE ENQUÊTE ET UNE AUDIENCE.....	6
3. PROJETS SPÉCIAUX DE RÈGLEMENT DES LITIGES.....	7
* Diagramme du processus de contestation	8
B. <u>RÔLE DU COMMISSAIRE AUX APPELS</u>	9

TABLE DES MATIÈRES

Sujet	Page
C. ÉTAPES D'UNE CONTESTATION	9
1. ÉTAPE DE L'ATTRIBUTION	9
2. ÉTAPE DE L'EXAMEN DU DOSSIER	10
a) Participants	10
b) Représentants.....	10
c) Communication avec le commissaire aux appels.....	11
d) Détermination des questions en litige	11
e) Demande de représentation.....	12
f) Résultats	13
3. ÉTAPE DE L'ENQUÊTE	14
a) Choix de la méthode d'enquête.....	14
b) Consignation des renseignements reçus	15
c) Déroulement du processus et notification des parties ...	15
d) Accès au dossier et observations suivant une enquête .	15
e) Résultats	15
4. ÉTAPE DE L'AUDIENCE	16
a) Détermination de la pertinence d'une audience	16
b) Date de l'évaluation.....	16
c) Préparation à l'audience	17
d) Report d'une audience	17
e) Procédures relatives aux audiences	18
5. ÉTAPE DU RÈGLEMENT	19
a) Décisions	19
b) Ententes.....	19

ANNEXES

A Directives relatives aux délais de contestation.....	i
B Directives relatives aux décisions dans un délai de 60 jours..	iii
C Directives relatives à la délivrance d'assignations.....	iv
D Directives relatives à la tenue d'audiences	vi
E Directives relatives aux demandes de réexamen	xiii
F Directives sur les rajustements rétroactifs de la tarification par incidence .	xiv

I. CONTEXTE

- Jusqu'en octobre 1995, le système de contestation adopté par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) reposait sur l'évaluation de litiges pris isolément. Il comportait en outre deux paliers d'examen distincts et déléguait la responsabilité entière du règlement des différends aux divers secteurs du système de contestation. Ces facteurs ont donné lieu à l'accroissement du nombre de contestations, au traitement en double de bon nombre de demandes de prestations et à des résultats souvent fragmentés et incomplets. Tous les secteurs du système étaient en effet caractérisés par des retards et des délais.
- En octobre 1995, des changements importants ont été apportés au système de contestation. Ces changements ont été effectués en tenant compte de l'interdépendance des différentes instances de décision ainsi que de la nécessité de mettre en place des méthodes de règlement des litiges aux moments clés du processus décisionnel. Ces changements ont également permis de responsabiliser davantage la CSPAAT et ses clients. Les principaux changements ont trait notamment au dialogue des décideurs de première ligne, à l'accès rapide aux dossiers pour les parties insatisfaites, à l'exigence de présenter par écrit les motifs de la contestation, au réexamen par le décideur initial ainsi qu'un processus d'examen unique des contestations offrant de nombreuses méthodes de règlement qui visent à l'obtention de résultats plus complets.
- En janvier 1998, le système de contestation a fait l'objet d'une nouvelle restructuration et un système unifié a été mis en place. L'ancien système comportait deux volets en fonction du type de contestation (le volet médiation pour les questions de réadaptation professionnelle et de retour au travail, et le volet admissibilité pour toutes les autres questions). Le nouveau système unifié a intégré les principes des volets précédents (médiation et admissibilité). Même si les exigences d'admissibilité et les méthodes de règlement sont encore compatibles avec celles de l'ancien volet admissibilité, le règlement des litiges peut maintenant reposer sur des ententes consensuelles semblables à celles de l'ancien volet médiation. Un nouveau poste, celui de commissaire aux appels (Appeals Resolution Officer), remplace dorénavant trois postes de l'ancien système, soit ceux de médiateur, de commissaire au rengagement et de commissaire aux appels.
- Parmi les raisons de la restructuration, mentionnons les récentes modifications législatives qui ont entraîné le transfert de la médiation obligatoire du système de contestation au premier niveau opérationnel. Ces changements s'inscrivent également dans l'optique de traitement intégral adoptée par les unités de service. Ils ont permis en outre de faciliter la restructuration des équipes d'évaluation des contestations en fonction des secteurs d'industrie dans le cadre du modèle de prestation de services de la CSPAAT. La création d'un plus grand système à un seul volet a favorisé la spécialisation en fonction des divers secteurs d'industrie, ce que ne permettait pas le système à deux volets. De plus, ce système à volet unique a simplifié les règles de contestation. Il s'agit donc d'un système que les

travailleurs et les employeurs comprennent mieux et auquel ils participent plus facilement.

II. FONCTIONS CLÉS

Voici les fonctions clés du système de contestation intégré :

1. MEILLEURE COMMUNICATION

- Afin de réduire le nombre de cas qui donnent lieu à une contestation, nous établissons dès que possible un dialogue entre les parties et le décideur de première ligne, afin qu'il n'y ait aucun malentendu et que la décision soit expliquée clairement et soigneusement.

2. DÉLAIS

- Afin de respecter les nouvelles exigences de la loi, la partie contestatrice doit déclarer son intention par écrit dans les délais prescrits.

3. AUTONOMIE

- Afin de s'assurer que la partie insatisfaite connaît bien les éléments d'information sur lesquels repose la décision, un droit d'accès au dossier d'indemnisation ou de l'entreprise lui est accordé. Pour une contestation portant sur l'indemnisation, un formulaire de contestation est transmis au demandeur. Pour une contestation portant sur le revenu, un formulaire de contestation est transmis et l'accès au dossier d'indemnisation est accordé sur demande.
- Afin de mieux définir la nature de la contestation et de permettre à la CSPAAT de régler rapidement le différend, la partie contestatrice doit présenter un formulaire de contestation dûment rempli.

4. RÉEXAMEN

- Afin de favoriser un règlement rapide, le décideur réexamine la décision rendue initialement en tenant compte des renseignements figurant au dossier, du formulaire de contestation et de toute demande de renseignements reliée à l'information fournie sur ce formulaire.

5. AUTRES MÉTHODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- Afin de tenir compte de la diversité des dossiers, la Direction des appels offre de nombreuses méthodes de règlement des différends. La méthode choisie sera adaptée à la nature du différend. La méthode choisie (procédure consensuelle ou officielle, accélérée ou élaborée) est adaptée à la nature de la complexité du dossier.

III. PROCESSUS DE RÈGLEMENT RAPIDE

TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS PAR LES UNITÉS DE SERVICE

1. ÉTAPE DU DIALOGUE ET DE LA DÉCISION

- Avant de rendre une décision par écrit, le décideur s'assure qu'il n'y a aucune autre question devant être abordée, que tous les éléments du dossier ont été évalués, qu'il dispose de tous les renseignements nécessaires et que la position des parties a été clarifiée. Dans la mesure du possible, toutes les questions en litige doivent être traitées dans une seule lettre de décision.
- Une fois la décision rendue, le décideur invite la partie perdante à communiquer avec lui pour qu'elle partage ses préoccupations concernant la décision. La lettre de décision indique en outre le délai à respecter pour présenter une contestation.

Les règles s'appliquant aux délais de contestation sont indiquées à l'annexe A .

- Si l'une des parties exprime des préoccupations relativement à la décision, le décideur en discute avec la partie, lui explique les motifs de la décision, tout en tenant compte de tout nouvel élément d'information qui peut être fourni.
- Pour une contestation portant sur l'indemnisation, si la décision est maintenue et que la partie a fait connaître par écrit (au moyen d'un avis d'opposition) son intention de contester, le décideur transmet le dossier au service de l'accès aux dossiers.
- Pour une contestation portant sur le revenu, l'accès au dossier est accordé sur demande.

2. ÉTAPE DE L'ACCÈS AU DOSSIER ET FORMULAIRE DE CONTESTATION

- Pour une contestation portant sur l'indemnisation, le service de l'accès aux dossiers permet au demandeur ou à son représentant de consulter le dossier d'indemnisation (conformément aux politiques établies de la CSPAAT) et lui remet une fiche d'instructions ainsi qu'un formulaire de 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).
- Lorsqu'il s'agit d'une contestation liée au revenu, 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 s'il le désire. 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.

- Employeurs concernés par un transfert de coûts : la Commission leur 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.
- Si le demandeur (ou son représentant) désire contester la décision, il est tenu de transmettre au décideur un formulaire de contestation (fourni par la CSPAAAT) dûment rempli.
- Le formulaire de contestation doit présenter les raisons pour lesquelles la décision est jugée incorrecte, tout nouvel élément d'information dont le décideur n'a pas tenu compte et un résumé des prestations ou des services demandés.
- Pour une contestation portant sur l'indemnisation, le service de l'accès aux dossiers fait également parvenir à la partie non contestatrice (ou à son représentant) une lettre accompagnée d'un formulaire de participation qu'elle doit remplir et soumettre au cas où elle désire participer au processus si le dossier est soumis à la Direction des appels.

3. ÉTAPE DU RÉEXAMEN

- Si la partie contestatrice présente un formulaire de contestation dûment rempli, le décideur s'assure que tous les renseignements requis ont été fournis et prend connaissance de toute nouvelle information. Lorsque la situation l'exige, il réexamine la décision initiale. Si le formulaire de contestation fournit de nouveaux éléments, le décideur en tient compte, il obtient des renseignements supplémentaires au besoin et informera les parties du résultat par écrit.

RÉFÉRENCE : Best Approaches – Reconsidering Decisions / December 2005 (en anglais seulement)

- Si la décision demeure la même et que tous les points en litige ont été abordés, le décideur transmet le dossier à la Direction des appels.
- Il est possible que le chef du service concerné passe le dossier en revue pour s'assurer que tous les éléments présentés ont été pris en compte avant de transmettre le dossier à la Direction des appels.

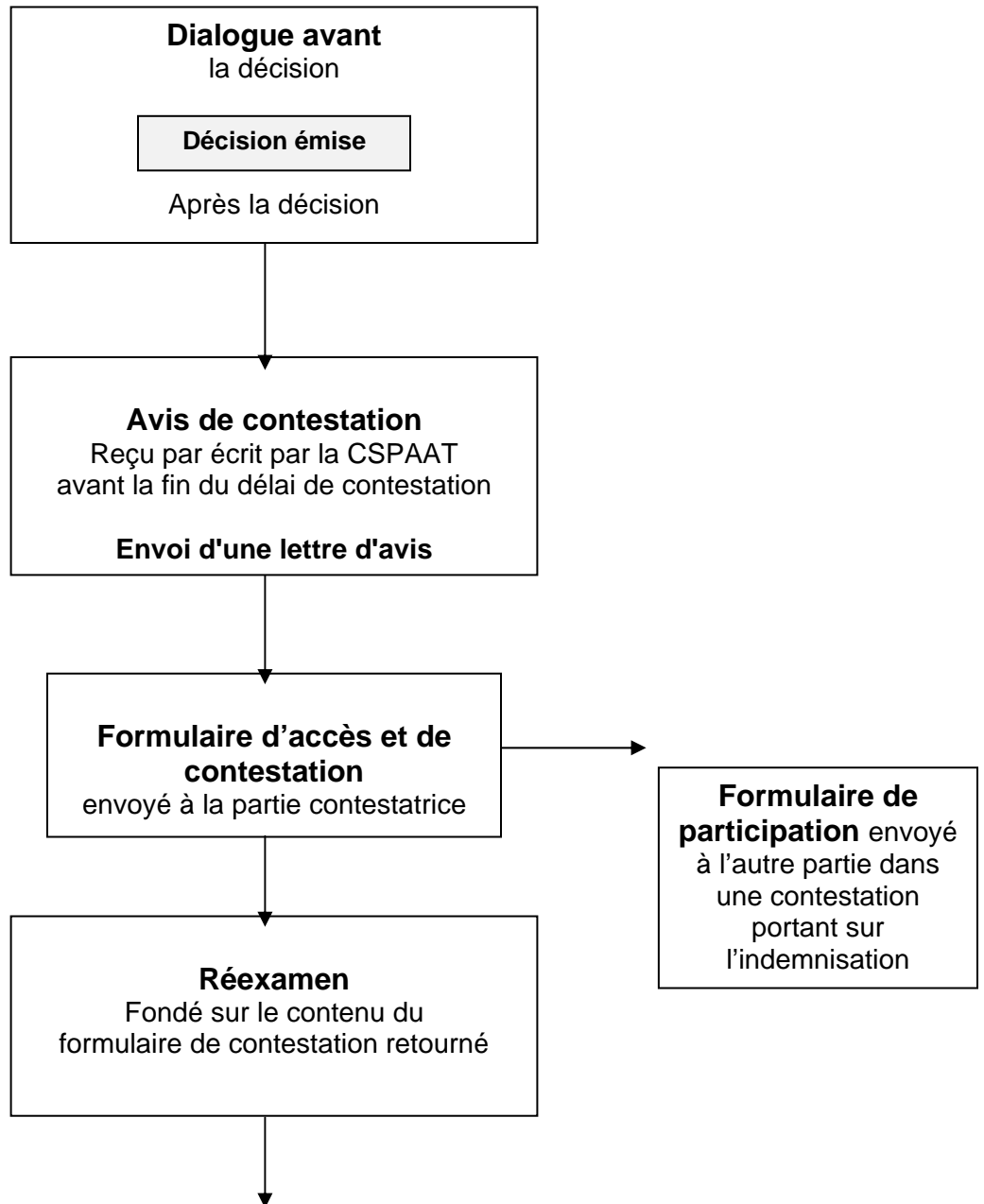
4. ÉTAPE DE L'ACHEMINEMENT DES DOSSIERS

- Pour une contestation portant sur l'indemnisation, le dossier est transmis deux fois lorsqu'une note de renvoi pour contestation est remplie. Le formulaire de contestation doit présenter les raisons pour lesquelles la décision est jugée incorrecte, tout nouvel élément d'information dont le décideur n'a pas tenu compte et un résumé des prestations ou des services demandés. **T8000**). Le service de l'accès aux dossiers assure l'accès de la partie contestatrice (ou de son représentant) au dossier et permet à la partie non contestatrice (ou à son représentant) d'y avoir accès si celle-ci a fait connaître son intention de participer au processus de contestation. Cette fonction d'accès « secondaire » fait en sorte que les parties (ou leurs représentants) soient en mesure de discuter de la contestation en connaissance de cause avec le commissaire aux appels.
- Pour une contestation portant sur le revenu, la note de renvoi pour contestation dûment remplie est transmise à la Direction des appels. Le droit d'accès au dossier de l'entreprise est accordé sur demande.

PROCESSUS DE RÈGLEMENT RAPIDE

TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS PAR LES UNITÉS DE SERVICE

APERÇU



En l'absence de règlement : renvoi à la Direction des appels

IV. PROCESSUS DE CONTESTATION

TRAITEMENT DES CONTESTATIONS PAR LA DIRECTION DES APPELS

A. APERÇU DES MÉTHODES ET DES PROCESSUS DE RÈGLEMENT

- Les contestations acheminées à la Direction des appels sont traitées par un commissaire aux appels. La méthode décisionnelle utilisée dépend de la nature de la contestation. Voici un résumé des méthodes utilisées.

1. OPTION DÉCISION DANS LES 60 JOURS

- L'option relative à la prise de décision dans un délai de 60 jours sert à résoudre les cas les plus simples. Une fois le dossier transmis à la Direction des appels, la partie contestatrice (ou son représentant) peut demander qu'une décision soit rendue dans les 60 jours.
- Dans ce cas, une décision est rendue dans les 60 jours en fonction des renseignements figurant dans le dossier d'indemnisation et de tout renseignement supplémentaire fourni par écrit par les parties. Cette option permet à toutes les parties contestatrices de choisir une procédure d'examen accélérée et de déléguer à la partie contestatrice (ou à son représentant) la responsabilité de recueillir toute nouvelle information pertinente.

2. OPTION COMPORTANT UN EXAMEN DU DOSSIER, UNE ENQUÊTE ET UNE AUDIENCE

- Les options de règlement les plus courantes sont l'examen du dossier, l'enquête et l'audience.
- Si l'option relative à la prise de décision dans les 60 jours n'est pas choisie, la contestation est transmise à un commissaire aux appels qui communique avec les parties, confirme les points en litige et détermine la méthode de règlement la plus appropriée. Si toutes les parties sont d'avis que le différend peut être réglé en présentant uniquement des observations, elles disposent généralement de 21 jours pour les présenter. Une fois que ces observations ont été soumises, le dossier passe à l'étape du règlement en vue de la décision finale.
- Si une des parties ou les deux désirent soumettre de nouvelles preuves, le dossier passe de l'étape de l'examen du dossier à celle de l'enquête. Une fois que les éléments de preuve supplémentaires et les observations ont été présentés, la contestation passe à l'étape du règlement en vue de la décision finale.

- Un dossier plus complexe exigeant la tenue d'une audience passe de l'étape de l'examen du dossier à celles de l'établissement du calendrier et de l'audience avant qu'une décision ne soit rendue.

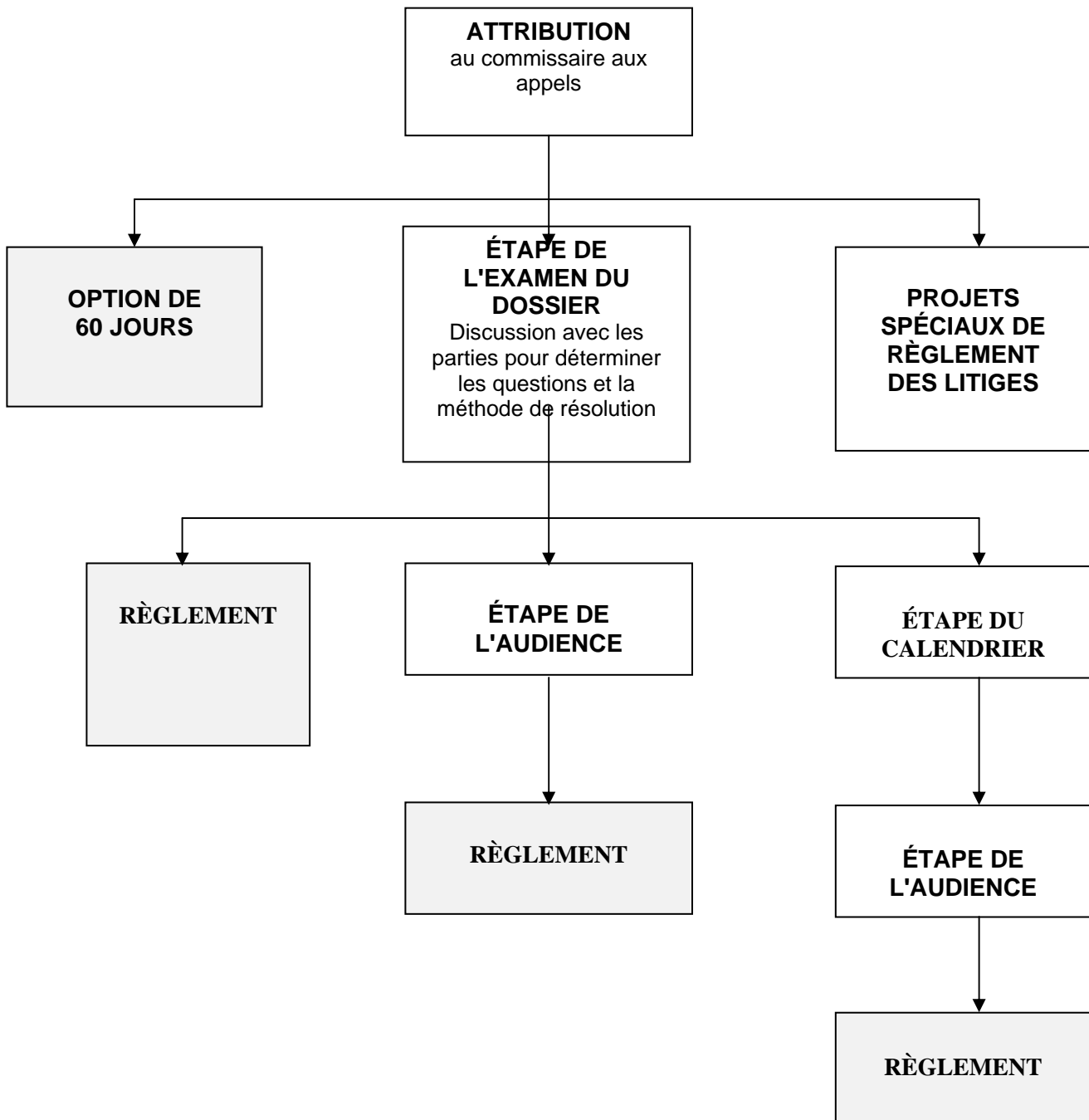
3. PROJETS SPÉCIAUX DE RÈGLEMENT DES LITIGES

- La Direction des appels offre des projets spéciaux de règlement des litiges. Les contestations provenant de grandes entreprises font parfois l'objet de projets spéciaux visant une plus grande efficacité et un plus grand consensus dans la recherche d'une solution. 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
- Dans le cadre d'un projet spécial conçu pour les grandes entreprises et les syndicats, un commissaire aux appels désigné présente à l'employeur et aux représentants syndicaux son point de vue ou son opinion par écrit sur le dossier. Au cours d'une réunion avec l'employeur et le représentant syndical, une quinzaine de dossiers peuvent être examinés. La discussion porte principalement sur le point de vue présenté et la plupart des cas sont résolus de cette façon. À la suite de l'une de ces réunions, un nombre restreint de dossiers fera l'objet d'une audience. Dans certains cas, une nouvelle enquête doit être menée avant qu'une entente puisse être conclue.
- Ce genre de projet est utilisé le plus souvent dans l'industrie sidérurgique, mais il s'est également avéré efficace dans l'industrie minière, l'industrie automobile et l'industrie des aliments au détail.
- Toute demande d'information sur la possibilité d'élaborer un projet spécial propre à un employeur doit être adressée au directeur de la Direction des appels.

DIRECTION DES APPELS

TRAITEMENT DES CONTESTATIONS PAR LA DIRECTION DES APPELS

APERÇU



B. RÔLE DU COMMISSAIRE AUX APPELS

- Il incombe au commissaire aux appels de régler les litiges entraînés par les contestations. Il s'acquitte de ses responsabilités en respectant le code de conduite suivant :
 1. Agir de façon équitable et impartiale et éviter tout conflit d'intérêt.
 2. Faire preuve de diligence et de professionnalisme dans l'exercice de ses fonctions.
 3. Traiter toutes les parties et tous les participants au processus de contestation avec courtoisie, dignité et respect.
 4. Faire preuve d'ouverture d'esprit par rapport aux contestations présentées et savoir apprécier 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 croire le contraire.
 5. Mener des enquêtes au besoin afin de régler avec efficacité les litiges issus des contestations, dans le contexte de la nature non accusatoire du régime d'indemnisation de la CSPAAT, et s'assurer que les droits des parties non représentées sont protégées.
 6. Rendre des décisions en fonction d'une évaluation objective et indépendante des faits, conformément à la *Loi* et aux politiques de la CSPAAT.

C. ÉTAPES D'UNE CONTESTATION

1. ÉTAPE DE L'ATTRIBUTION

- Une fois reçu par la Direction des appels, le dossier est attribué à l'équipe appropriée d'évaluation des contestations selon la région géographique et le secteur d'industrie ou de petites entreprises pertinent. Les dossiers sont attribués chaque mois aux commissaires aux appels, selon l'ordre de réception par la Direction.
- L'attribution des dossiers selon la région géographique et le secteur d'industrie ou au secteur des petites entreprises est conforme à l'orientation des unités de service et vise à favoriser une meilleure connaissance de certaines industries ainsi que des activités professionnelles et des processus de travail correspondants, ce qui optimise la qualité des règlements.
- Lorsqu'une contestation est transmise à la Direction des appels, la partie qui l'a présentée (ou son représentant) reçoit un formulaire relatif à l'option de décision dans un délai de 60 jours. Une fois le formulaire rempli et retourné, le dossier est rapidement attribué à un commissaire aux appels, qui rendra une décision dans les

60 jours suivant la réception du formulaire dûment rempli.

Les directives régissant les décisions dans un délai de 60 jours sont présentées à l'annexe B.

- Les dossiers attribués à une équipe mais n'ayant pas encore été attribués à un commissaire aux appels sont la responsabilité du chef de service de la Direction des appels et du personnel de soutien qui répondent aux questions relatives à la situation du dossier et se chargent des demandes prioritaires.

2. ÉTAPE DE L'EXAMEN DU DOSSIER

a) Participants

- La partie contestatrice participe au processus de contestation. La partie non contestatrice y participe également si elle a indiqué dans le formulaire de participation son intention d'y participer.
- Si la partie non contestatrice n'a pas indiqué dans le formulaire son intention de participer au processus ou si elle n'a pas retourné le formulaire, il n'est pas obligatoire de l'intégrer au processus. Cependant, une copie de la décision rendue ou de l'entente conclue lui est transmise à la fin.
- Si une partie n'ayant pas soumis le formulaire de participation avise la CSPAAT de son intention de prendre part au processus de contestation, elle est incluse dans toutes les discussions et communications subséquentes.
(Dans ce cas, la partie doit faire connaître son intention par téléphone à la Direction des appels, puis lui transmettre directement un formulaire de participation dûment rempli pour que le commissaire aux appels sache que la partie participera au processus.)
- Dans certains cas, des tierces parties peuvent participer au processus. Par exemple, une compagnie remplaçante sera avisée de la procédure et invitée à y participer si l'une des parties prétend que cette compagnie doit assumer les coûts de la demande ou s'acquitter de l'obligation de rengagement découlant de l'accident.
- Lorsqu'une entreprise a fermé ses portes et que ses comptes ont été liquidés, l'employeur n'est généralement pas inclus dans la procédure 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.

(b) Représentants

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

- La Direction des appels reconnaît et applique le code de conduite des représentants établi par la CSPAAT.

c) Communication avec le commissaire aux appels

- Le commissaire aux appels examine le dossier afin de déterminer les faits, de prendre connaissance de la nature des éléments contestés et d'identifier les parties en cause.
- Le commissaire aux appels communique avec les parties en cause (ou leurs représentants) et leur explique le processus de contestation et le rôle qu'il y jouera. Il s'agit normalement d'un entretien téléphonique.
- Au cours de cette étape, les discussions portent sur les points en litige, la méthode de règlement appropriée et les enquêtes éventuelles.
- Il est parfois possible de conclure une entente dès le départ. Les parties en cause peuvent s'entendre sur leur interprétation des faits du dossier en fonction des lois ou des politiques pertinentes. Dans ces circonstances, une entente tenant compte des éléments présentés, en totalité ou en partie, peut être conclue. L'entente conclue est communiquée par écrit selon la méthode approuvée.
- Si aucune entente n'est conclue, mais que tous conviennent qu'aucun renseignement supplémentaire n'est nécessaire pour que le commissaire aux appels puisse rendre une décision, le dossier passe à l'étape du règlement.

d) Détermination des questions en litige

- L'une des fonctions clés du système de contestation a trait à l'examen global du dossier effectué par l'unité de service et la Direction des appels. Avant que sa contestation ne soit admise par la Direction des appels, la partie contestatrice doit remplir un formulaire de contestation énumérant les points en litige de sorte que tous les éléments présentés puissent être étudiés par l'unité de service.
- De nouveaux éléments peuvent toujours être présentés à l'étape de la contestation. Si de nouveaux points sur lesquels l'unité de service ne s'est pas penchée sont soulevés, ils sont ajoutés aux questions que le commissaire aux appels devra régler, à condition que :
 - les parties en cause acceptent d'ajouter ces questions,

- les renseignements essentiels au règlement de ces questions soient mis à la disposition du commissaire aux appels sans nécessiter d'enquête exhaustive supplémentaire, et
 - la question n'est pas exclue de l'examen du dossier d'indemnisation en raison du délai de contestation imposé par la loi.
- Il peut se produire des situations où, peu importe si une question a été soulevée par une des parties, le commissaire aux appels détermine qu'il est nécessaire de l'aborder afin d'établir le bien-fondé et l'équité du cas. Le commissaire aux appels a le pouvoir d'ajouter une telle question à celles qu'il doit régler, mais doit en aviser les parties (ou leurs représentants).
 - Il est possible que le commissaire aux appels découvre dans le dossier un risque de désavantage. Dans un tel cas, il doit alors aviser la partie (ou son représentant) du risque en question.
 - Dans tous les cas, les prestations découlant d'une décision font partie des questions en litige, et il incombe donc au commissaire aux appels de déterminer ces prestations dans la mesure où des renseignements fiables figurent au dossier ou sont à sa disposition. Par conséquent, lorsque le commissaire aux appels accepte l'admissibilité d'une déficience ou d'une période d'invalidité, il doit également déterminer la nature, le montant et la durée des prestations, dans la mesure où les renseignements disponibles le permettent.
 - En considérant les demandes de rajustement rétroactif de tarification par incidence fondées sur des exonérations aux termes du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR) accordées après la période visée par la tarification par incidence, le commissaire aux appels examinera les circonstances exceptionnelles qui peuvent exister conformément aux directives. **Veillez consulter les directives de rajustement rétroactif de tarification par incidence énoncées dans l'Annexe F.**
 - Lorsque l'une des parties demande la résolution de toute question dont le délai est échu et que la question d'accorder une prolongation n'a pas été abordée auparavant, le commissaire traitera cette question en priorité et rendra une décision écrite dans les 30 jours suivant la réception des observations des parties. **Consultez les critères de prolongation des délais de contestation énoncés à la page ii de l'ANNEXE A.**

e) Demandes de représentation

- Lorsqu'une des parties demande au commissaire aux appels d'interrompre le processus pour lui permettre de trouver un représentant, une prolongation maximale de 21 jours est accordée.

- Si la partie contestatrice présente une demande en vue de trouver un représentant et qu'aucune disposition n'a été prise dans les 21 jours, elle peut choisir de poursuivre le processus sans représentant ou de retirer sa contestation. Si la contestation est retirée, elle peut être présentée à nouveau à une date ultérieure à titre de nouvelle contestation. Cependant, elle ne sera pas traitée en priorité et sera assignée au même commissaire aux appels que la contestation précédente.
- Si la partie non contestatrice n'a pu trouver de représentant dans les 21 jours, le commissaire aux appels poursuit le processus de contestation. La partie non contestatrice est libre de poursuivre ses efforts pour trouver un représentant au cours du processus.

f) Résultats

i) Étape du règlement

- Si le commissaire aux appels et les diverses parties (ou leurs représentants) conviennent qu'aucune autre enquête n'est nécessaire, mais qu'aucune entente consensuelle ne peut être conclue, des observations finales seront demandées aux parties et le dossier passera directement à l'étape du règlement.

ii) Étape de l'enquête

- Si des renseignements supplémentaires pouvant être obtenus à l'aide d'enquêtes sans audience sont nécessaires, le dossier passe à l'étape de l'enquête.

iii) Étape de l'établissement du calendrier

- Si une audience s'avère nécessaire, le commissaire aux appels détermine avec les parties l'endroit où l'audience aura lieu, les témoins qui y seront entendus et les renseignements supplémentaires à obtenir au préalable.

iv) Retours de dossier

- Lorsqu'un dossier est retourné sans résolution à l'unité de service aux fins d'intervention subséquente, le processus accuse un retard important qui s'avère une source de bouleversement pour les parties. Le système de contestation est conçu de façon à réduire le nombre de « retours ».
- Avant le retour d'un dossier, les parties doivent discuter de la situation. En cas de retour, le commissaire aux appels prépare une note de service expliquant la raison du retour. Cette note de service est transmise à l'unité de service, et une copie est envoyée aux parties (ou à leurs représentants) ainsi qu'au chef de service concerné de la Direction des appels.

- Un dossier n'est généralement retourné que pour les raisons suivantes :
 - l'existence d'une autre demande (lésion précédente ou subséquente) susceptible d'avoir une incidence sur la question en litige est connue, mais cette demande n'a pas été examinée par l'unité de service avant que celle-ci ait rendu sa décision. Il ne faut pas confondre cette situation avec celles où des demandes pertinentes précédentes ou subséquentes ont été examinées, mais n'ont tout simplement pas été présentées avec le dossier contesté. Dans ce cas, le commissaire aux appels prend des dispositions en vue d'obtenir tous les dossiers pertinents supplémentaires sans qu'il soit nécessaire de retourner le dossier à l'unité de service;
 - Aucune décision n'a été rendue par l'unité de service relativement à une question d'admissibilité pertinente, et le commissaire aux appels ne peut l'ajouter aux questions en litige (voir la section intitulée « Détermination des questions en litige » à la page 11).
 - Les renseignements utilisés par le décideur de l'unité de service dans sa décision concernant la question contestée présentent des lacunes importantes.
 - La décision de l'unité de service est fondée entièrement ou en partie sur des preuves provenant de la surveillance; cependant, la personne n'a pas fait l'objet d'une vérification adéquate. (Lorsque l'identité de la personne est contestée, une enquête détaillée menée par la Direction des enquêtes spéciales devrait être entreprise avant de transmettre le dossier au commissaire aux appels).
- Lorsque les mesures requises ont été prises par l'unité de service, mais qu'une ou plusieurs questions sont encore contestées, le dossier est renvoyé à la Direction des appels et attribué au même commissaire aux appels, qui le traitera en priorité sans que la partie doive remplir un formulaire de contestation.

v) Retraits

- Lorsque la partie contestatrice (ou son représentant) indique au commissaire aux appels qu'elle ne désire pas entreprendre le processus ou qu'elle n'est pas prête à le faire, le commissaire aux appels fait parvenir aux parties une lettre de confirmation, et la contestation est traitée comme étant retirée.
- Lorsque la partie contestatrice (ou son représentant) ne répond ni aux messages téléphoniques ni aux lettres du commissaire aux appels, une lettre lui est envoyée indiquant que la contestation sera considérée comme retirée si aucune réponse n'est reçue dans un délai de deux semaines.

- Une fois qu'une contestation est considérée comme retirée, elle peut être présentée de nouveau à la Direction des appels à une date ultérieure. Lorsqu'un dossier retourne à la Direction des appels, il n'est pas traité en priorité, mais assigné au même commissaire aux appels, qui le traitera selon l'ordre normal d'assignation des dossiers.

3. ÉTAPE DE L'ENQUÊTE

a) Choix de la méthode d'enquête

- Il existe de nombreuses méthodes d'obtention d'information, à savoir :
 - par téléphone ou téléconférence;
 - par courrier ou télécopieur;
 - au cours de rencontres informelles
 - dans le cadre d'enquêtes menées par le personnel de la CSPAAT;
 - orientation vers une évaluation, un examen et une opinion professionnelle provenant de spécialistes en soins de santé, en ergonomie ou en hygiène du travail à l'interne ou à l'externe.
- Il incombe au commissaire aux appels de déterminer les renseignements nécessaires au règlement du dossier et de choisir la méthode la plus efficace et la plus opportune de les obtenir. La meilleure façon d'obtenir des renseignements consiste généralement à s'adresser directement aux parties en cause. Par exemple, lorsqu'une copie des dossiers ou des rapports médicaux est requise, il est fort probable que le travailleur (ou son représentant) sera en mesure d'obtenir ces documents plus rapidement que la CSPAAT.

(b) Consignation des renseignements reçus

- La plupart des renseignements obtenus à l'étape de l'enquête sont présentés par écrit, notamment les rapports, les dossiers, les lettres et les notes de service de la CSPAAT. Par contre, d'autres renseignements sont transmis oralement, soit par téléphone ou au cours de rencontres informelles. Ces renseignements doivent être consignés de façon adéquate.

c) Déroulement du processus et notification des parties

- Le commissaire aux appels est chargé du suivi des enquêtes en instance et doit s'assurer qu'on répond aux demandes de renseignements rapidement. Il lui incombe en outre d'aviser les parties de la progression des enquêtes.

d) Accès au dossier et observations suivant une enquête

- Les nouveaux renseignements reçus au cours de l'étape de l'enquête sont communiqués aux parties en cause. Un travailleur doit consentir au préalable à la divulgation du dossier ou des rapports médicaux le concernant à son

employeur.

- Les parties disposent en général de 21 jours après l'enquête pour faire des observations au commissaire aux appels. Un délai plus long ou plus court peut être accordé compte tenu de la complexité du dossier et de la situation des parties (ou de leurs représentants).
- Le commissaire aux appels est libre d'organiser une conférence téléphonique pour permettre aux parties de présenter leurs observations finales si cette méthode permet d'accélérer les choses.

e) Résultats

- Une fois les enquêtes terminées et les renseignements obtenus, le dossier passe à l'étape de la résolution.
- Dans certains cas exceptionnels, les résultats de l'enquête peuvent inciter le commissaire aux appels à tenir une audience. C'est notamment le cas si d'importantes questions sont soulevées quant à la crédibilité d'une partie ou si les enquêtes mettent en évidence des questions de fait complexes. En pareil cas, le commissaire aux appels renvoie le dossier à l'étape de l'établissement du calendrier.
- Un dossier peut également être retiré ou retourné après l'étape de l'enquête. Il est alors traité selon les principes et procédures décrits précédemment à l'étape de l'examen du dossier d'indemnisation.

4. ÉTAPE DE L'AUDIENCE

a) Détermination de la pertinence d'une audience

- L'un des objectifs fondamentaux du système de contestation consiste à offrir toutes les occasions possibles de résoudre un différend sans tenir une audience officielle, puisqu'une telle audience entraîne de nombreux retards et contribue à l'établissement d'un rapport d'opposition entre les parties du lieu de travail.
- On s'attend à ce que le système permette de régler la plupart des dossiers sans audience. Toutefois, une audience est généralement nécessaire si :
 - la contestation porte sur des questions de fait complexes qui ne peuvent être évaluées adéquatement qu'au cours d'une audience (par exemple, les questions relatives à l'exposition sur les lieux du travail, à l'incapacité et à l'aptitude au travail);

ou

- la contestation porte sur la crédibilité, qui ne peut être évaluée

adéquatement qu'à l'aide de contre-questions (en vue notamment d'apprécier la preuve de l'accident ou de déterminer si les obligations en matière de rengagement ont été respectées).

b) Établissement du calendrier

- Lorsqu'une audience est jugée nécessaire, le commissaire aux appels transmet le dossier à un agent d'établissement du calendrier, qui se charge de trouver une date qui convient à toutes les parties. On s'attend à ce que les participants puissent fournir une date d'audience dans les trois mois au moment où l'on communique avec elles. Si l'une ou plusieurs des parties ne sont pas disponibles, la période d'attente peut être prolongée de façon raisonnable, compte tenu des circonstances et de l'horaire personnel des parties ou de leurs représentants. En général, le délai accordé n'excède pas six mois.
- Une fois la date déterminée, l'agent d'établissement du calendrier fait parvenir aux parties un avis de convocation indiquant la date et l'heure de l'audience ainsi que l'endroit où elle se déroulera. En règle générale, les audiences se déroulent dans la ville où le dossier de la Commission est administré ou la ville la plus près de cet endroit où se déroulent habituellement les audiences. Les exceptions sont envisagées du point de vue de l'amélioration du service à la clientèle et doivent être viables sur le plan financier.
- Si la partie non contestatrice n'est pas en mesure d'indiquer une date qui lui convient ou qui respecte les délais habituels, l'agent d'établissement du calendrier fixe la date en fonction de la disponibilité de la partie contestatrice.
- Si la partie contestatrice refuse de collaborer en vue de fixer la date d'audience, le dossier est traité comme si la contestation avait été retirée.

c) Préparation à l'audience

- Il incombe au greffier d'appel de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que tous les documents et tous les témoins requis seront disponibles au moment de l'audience et de régler les questions de procédure éventuelles avant sa tenue.
- Le greffier d'appel se charge également de recevoir et d'évaluer les demandes écrites des parties qui désirent produire des renseignements ou des documents supplémentaires à l'audience. Avant d'obtenir l'information demandée par les parties, le greffier d'appel doit déterminer s'il s'agit de renseignements pertinents et essentiels, compte tenu des questions en litige.

Les critères servant à déterminer si une assignation doit être délivrée sont présentés à l'annexe C.

- Toute preuve documentaire produite par les parties doit être reçue par la CSPAAT au moins 14 jours avant l'audience.
- Si des preuves documentaires sont présentées avant l'audience et que la partie adverse ne les a pas reçues, le greffier d'appel doit s'assurer que cette partie puisse accéder à ces documents.

d) Report d'une audience

- Le greffier d'appel se charge des demandes de report d'audience qui lui sont transmises 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 aucun remplaçant n'est immédiatement disponible;
 - maladie soudaine de l'employeur devant agir à titre de représentant dans le cas d'une petite entreprise;
 - maladie soudaine du représentant de l'employeur si aucun remplaçant n'est disponible dans un délai raisonnable;
 - décès de l'une des parties ou d'un membre de sa famille immédiate;
 - conditions météorologiques défavorables le jour de l'audience ou accident en route vers l'audience.
- Si une audience est reportée, le greffier d'appel en avise toutes les parties et remet le dossier à l'agent d'établissement du calendrier pour qu'il fixe une nouvelle date.

e) Procédures relatives aux audiences

i. Directives

Se reporter à l'annexe D, qui présente les directives relatives à la tenue d'audiences.

- Il importe de noter que le respect des procédures est lié aux circonstances propres à chaque cause.

ii. Réception des éléments de preuve

- Les règles de la preuve utilisées devant les tribunaux ne s'appliquent pas aux audiences tenues par la CSPAAT.
- Les preuves pertinentes relatives aux questions en litige sont reçues par le commissaire aux appels. Elles ne font l'objet d'aucune exclusion, ni d'aucun privilège d'origine législative.
- Le commissaire aux appels détermine la fiabilité d'une preuve et sa valeur probante.

iii. Renseignements et contacts suivant l'audience

- Dans certains cas exceptionnels, des renseignements supplémentaires doivent être obtenus après l'audience.
- Les enquêtes après audience sont menées conformément aux méthodes, aux procédures et aux directives applicables à l'étape de l'enquête.
- Les parties ont accès aux renseignements obtenus au cours de ces enquêtes et sont invitées à présenter leurs observations finales par écrit.
- Après une audience, les participants qui communiquent avec le commissaire aux appels doivent généralement le faire par écrit et faire parvenir une copie de la lettre à la partie adverse.

iv. Retraits et retours

- Un dossier peut également être retiré ou retourné au cours de l'étape de l'audience. Il est alors traité selon les principes et procédures décrits précédemment aux autres étapes de contestation.

5. ÉTAPE DU RÈGLEMENT

a) Décisions

- Les décisions rendues sont rédigées en langage clair, simple et concis.
- Si la crédibilité a une incidence sur la décision, les raisons pour lesquelles un témoignage a été accepté ou rejeté doivent être indiquées.
- La rédaction des décisions rendues doit suivre un format propre à la cause. Dans tous les cas, la décision doit faire état des points en litige, indiquer les politiques qui s'appliquent, fournir une brève description de l'origine de la contestation, présenter les preuves étudiées et la valeur probante qui leur a été accordée ainsi que présenter les conclusions.
- Une fois la décision signée, une copie est envoyée aux parties et à l'unité de service concernée.
- 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).

b) Ententes

- Une entente est conclue lorsque les parties en cause 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 (voir le troisième point de la section « décisions » ci-dessus) afin de montrer comment l'entente respecte la *Loi* et les politiques de la CSPAAT.
- La lettre qui accompagne le document de confirmation avise les parties des délais prescrits pour interjeter appel auprès du TASPAAAT.

ANNEXE A

DIRECTIVES RELATIVES AUX DÉLAIS DE CONTESTATION

1. APERÇU DES DÉLAIS

- Un délai de 30 jours s'applique aux décisions de la CSPAAT relatives aux programmes de retour au travail ou à un programme de réintégration au marché du travail rendues le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date.
- Un délai de six mois s'applique à toute autre décision rendue par la CSPAAT 1^{er} janvier 1998.
- Un délai de six mois débutant le 1^{er} janvier 1998 s'applique à toutes les *autres* décisions rendues par la CSPAAT avant le 1^{er} janvier 1998.

2. AVIS DE CONTESTATION

- Lorsque la CSPAAT rend une décision défavorable, la lettre de décision transmise à la partie touchée par la décision défavorable indique le délai à respecter pour présenter une contestation. Pour satisfaire aux exigences prévues par la loi, la partie doit indiquer par écrit, avant la fin du délai prévu, son intention de présenter une contestation.

3. PROCESSUS DE CONTESTATION

- Afin de tenir compte du désir de certaines parties cherchant simplement à protéger leurs droits de contestation, le décideur envoie une lettre à la partie contestatrice qui lui a fait parvenir un avis de contestation pour lui signaler qu'elle a respecté le délai prévu par la loi et lui demander d'indiquer la date à laquelle elle compte poursuivre le processus de contestation.
- Si la partie ne désire pas donner immédiatement suite à la contestation, aucune autre mesure ne sera prise à ce moment-là. Pour une contestation portant sur l'indemnisation, si la partie affirme vouloir poursuivre immédiatement le processus, le décideur lui donne accès au dossier et lui transmet un formulaire de contestation. Une fois que la CSPAAT a reçu le formulaire dûment rempli, elle traite la contestation selon la procédure habituelle. Pour une contestation portant sur le revenu, un formulaire de contestation est transmis et le droit d'accès au dossier d'indemnisation est accordé sur demande.
- Ces procédures définissent un seuil inférieur (lettre confirmant l'intention de poursuivre la contestation) quant au délai à respecter et un seuil supérieur (formulaire de contestation dûment rempli) quant à la poursuite du processus.

4. RÉEXAMEN DES DÉCISIONS APRÈS LES DÉLAIS DE CONTESTATION

- Aux termes du projet de loi 99, la CSPAAT peut réexaminer toute décision « à n'importe quel moment si elle le juge souhaitable ». Il est donc possible qu'à la suite d'un réexamen, la CSPAAT modifie l'une de ses décisions après l'expiration du délai de contestation prévu par la loi.

- La CSPAAT exerce notamment son droit de réexaminer ses décisions après le délai de contestation dans les circonstances suivantes : une erreur technique a été commise et doit être rectifiée (par exemple, une date inexacte, des données salariales erronées ou l'application d'une politique inadéquate ou qui n'est plus en vigueur), de nouvelles preuves de nature substantielle sont présentées (par exemple, de nouveaux examens médicaux, des découvertes en science médicale ou d'autres renseignements qui n'étaient pas raisonnablement accessibles durant la période d'appel).

5. **AUTORITÉ D'ACCORDER DES PROLONGATIONS**

- S'il n'est pas possible d'effectuer un réexamen et que le dossier a été présenté pour un réexamen après le délai de contestation prévu par la loi, la CSPAAT peut prolonger le délai lorsqu'elle le juge approprié.
- Les demandes de prolongation sont examinées par l'agent d'indemnisation, qui avise par écrit la partie des résultats du réexamen et du droit de contestation si la prolongation est refusée.

6. **CRITÈRES DE DÉTERMINATION DE LA PROLONGATION DES DÉLAIS**

- La CSPAAT peut prolonger le 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. Elle peut aussi considérer les critères suivants :
 - l'une des parties ou un membre de sa famille immédiate éprouve de graves problèmes de santé ou celle-ci quitte la province ou le pays en raison de la maladie ou du décès d'un membre de sa famille;
 - lorsqu'il y a incertitude quant à la réception d'un avis relatif au délai de contestation (afin de tenir compte du fait que, dans les décisions rendues avant 1998, les délais de contestation ne sont pas mentionnés explicitement);
 - l'incidence possible d'autres questions contestées au cours du délai prévu sur les questions qui y sont étroitement reliées et qui n'ont pas été contestées avant l'expiration du délai de contestation;
 - l'importance de la question en litige;
 - l'incertitude quant à la capacité du travailleur de comprendre les exigences relatives au délai de contestation.
- Toutes les décisions relatives à la prolongation du délai de contestation sont basées sur le bien-fondé et l'équité du cas.

7. **DÉCISIONS CONCERNANT LES CONTESTATIONS DES DÉLAIS**

- Si la partie indique qu'elle désire contester la décision concernant le délai, le chef de service du secteur opérationnel transmet directement la question à un chef de service de la Direction des appels pour qu'elle soit assignée à un commissaire aux appels. Il n'est pas nécessaire de remplir un formulaire de contestation, mais les deux parties doivent être informées de l'assignation du dossier. Le commissaire aux appels rend une décision dans les 30 jours suivant la réception des observations des parties.

Si une prolongation est accordée, la demande est retournée, et l'on suit le processus normal d'accès au dossier et de production du formulaire de contestation (voir la page 3 du document Pratique et procédure).

ANNEXE B

DIRECTIVES RELATIVES AUX DÉCISIONS DANS UN DÉLAI DE 60 JOURS

1. GÉNÉRALITÉS

- Lorsqu'un dossier est transmis à la Direction des appels, une lettre décrivant l'option de processus de décision accéléré est envoyée à la partie contestatrice (ou à son représentant).
- Cette option s'applique dans le cas de décisions ne nécessitant aucune enquête et s'appuyant sur les renseignements figurant au dossier d'indemnisation et présentés par les parties.
- Le processus de décision accéléré est entamé une fois le formulaire d'option reçu par la Direction des appels.

2. PROCÉDURE

a) Dans tous les cas

- Si la contestation est irrecevable compte tenu des éléments du dossier d'indemnisation et des renseignements présentés dans le formulaire d'option, une décision est rendue.
- Si la contestation est recevable, mais qu'aucun formulaire d'option n'a été reçu ou que le résultat n'a aucune incidence sur la partie non contestatrice (notamment dans le cas de contestations par l'employeur quant au Fonds de garantie pour les travailleurs réintégrés), une décision est rendue.

b) Dans les cas où un formulaire de participation a été reçu

- Si la contestation semble recevable, la Direction des appels communique avec la partie non contestatrice afin de déterminer si de nouveaux renseignements peuvent être présentés, faute de quoi une décision est rendue. Si la partie (ou son représentant) désire présenter des renseignements, le commissaire aux appels lui accorde 21 jours à cette fin. Si ces renseignements peuvent raisonnablement entraîner le rejet de la contestation, le commissaire aux appels donne à la partie contestatrice (ou à son représentant) la possibilité de les réfuter.

3. QUESTIONS EN LITIGE

- Si l'option de 60 jours a été choisie, les questions qui n'ont pas été tranchées par l'unité de service ne peuvent être ajoutées aux questions en litige.
- Si de nouvelles questions sont soulevées après que la décision a été rendue (option de 60 jours), ces questions sont renvoyées à l'unité de service.

ANNEXE C

DIRECTIVES RELATIVES À LA DÉLIVRANCE D'ASSIGNATIONS

A. CRITÈRES

1. Pour établir si une assignation est essentielle et doit être délivrée, il faut déterminer si :
 - a) les preuves sont en rapport avec la contestation;
 - b) les preuves sont susceptibles d'avoir une incidence sur le règlement du litige;
 - c) la demande d'assignation est véritablement utilisée pour apporter de nouvelles preuves ou si elle ne sert qu'à harceler ou à incommoder le témoin;
 - d) 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 RMT, il est généralement plus approprié d'obtenir les renseignements ou les précisions nécessaires en posant des questions par écrit.
 - e) la demande d'assignation ne sert qu'à « aller à la pêche » dans l'espoir d'obtenir des renseignements pertinents;
 - f) 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 notifiée à la personne ayant la garde des documents requis);
 - g) le témoin éventuel est un témoin contraignable dans le cadre du processus (les employés de la CSPAAAT, en vertu de la politique de la CSPAAAT, ne constituent pas des témoins contraignables et d'autres règlements limitent la contraignabilité des témoins).
2. Dans les cas complexes, le directeur ou un chef de service de la Direction des appels peut faire des recommandations relatives à la nécessité de délivrer une assignation.

B. PROCÉDURE

1. Une demande d'assignation à produire des pièces ou à témoigner doit être présentée par écrit. Dans le cas d'une assignation à produire des pièces, la demande doit identifier la pièce en question et préciser qui en a la possession. Elle doit également faire état de la pertinence et de l'incidence probable de la pièce. L'assignation doit indiquer le nom et l'adresse du témoin visé ainsi que la nature, l'incidence probable et la pertinence des preuves apportées par le témoin.
2. Le greffier d'appel transmet au secrétaire une note de service indiquant tous les renseignements nécessaires, y compris le nom et l'adresse du témoin ainsi que les détails relatifs aux pièces que doit produire ce dernier.

3. Le secrétaire doit :
 - a) dactylographier l'assignation;
 - b) la transmettre au directeur ou au chef de service pertinent de la Direction des appels pour qu'il la signe;
 - c) déposer l'assignation signée au Service des dossiers de la CSPAAT pour que le sceau de la CSPAAT y soit apposé;
 - d) rédiger une note de service et acheminer celle-ci, l'original de l'assignation et une copie de l'original de l'assignation au fournisseur de services d'assignation (ou huissier).
4. Le fournisseur de services d'assignation (ou huissier) se chargera de la signification et remettra à la CSPAAT un affidavit de signification qui sera dûment attesté par un commissaire.
5. Si le commissaire aux appels conclut que la pièce ou le témoin visé n'est pas essentiel au règlement du litige, le greffier d'appel en avise les parties par écrit. L'avis doit également informer les parties qu'elles peuvent discuter de la question avec le commissaire aux appels lors de l'audience si la décision de ne pas délivrer d'assignation est contestée.
6. Si la pièce visée n'est pas produite à l'audience ou si le témoin assigné à comparaître ne se présente pas, selon le cas, ou si le greffier d'appel a refusé de délivrer une assignation, le commissaire aux appels peut :
 - a) poursuivre l'audience sans les pièces ou sans le témoin s'il juge que les preuves en question ne sont pas essentielles au règlement du litige;
 - b) poursuivre l'audience 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 l'audience soit reprise et que les assignations requises soient délivrées;
 - c) décider dès le départ que l'assignation doit être délivrée et ajourner l'audience pour cette raison. Cette ligne de conduite ne doit être adoptée (au lieu de l'étape b ci-dessus) que si les preuves en question sont jugées essentielles au point que la présentation des preuves existantes s'avère déraisonnable.
7. 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 deuxième assignation et demander au fournisseur de services de signification (ou huissier) de signaler au témoin la nécessité de se présenter à la prochaine audience. Il peut également recommander à la CSPAAT d'intenter un procès pour outrage contre le témoin. Une telle décision est prise après consultation avec le directeur de la Direction des appels et l'avocat général de la CSPAAT.

ANNEXE D

DIRECTIVES RELATIVES À LA TENUE D'AUDIENCES

PROCÉDURES D'AUDIENCE

a) **But**

Une audience vise à recueillir des renseignements d'une 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.

b) **Avant d'entrer dans la salle d'audience**

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

- i) faire les présentations nécessaires;
- ii) s'assurer de la présence des participants à l'audience, les identifier et établir leurs rôles;
- iii) 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 ou à la personne-ressource désignée par l'employeur, qui demeurent dans la salle pendant la durée de l'audience;
- iv) déterminer si des observateurs seront admis dans la salle d'audience. En règle générale, les audiences de la CSPAAT se déroulent à huis clos, ce qui signifie que le public n'y est pas admis. Néanmoins, la CSPAAT admet périodiquement des observateurs lorsque les deux parties y consentent. Ces observateurs sont presque toujours liés aux parties de quelque façon (un parent ou un ami par exemple);
- v) en règle générale, à moins de motifs impérieux justifiant l'exclusion des observateurs (notamment la présentation de faits de nature délicate ou pour des raisons d'espace ou de sécurité), ceux-ci sont admis dans la salle d'audience. Toutefois, le commissaire aux appels doit leur indiquer clairement qu'ils ne sont pas autorisés à participer à l'audience.

c) **Dans la salle – Avant le début officiel de l'audience**

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

ANNEXE D

- i) s'assurer que les parties et les observateurs occupent les places qui leur sont réservées;
- ii) présenter l'objectif de l'audience et son déroulement (notamment l'ordre des présentations);
- iii) discuter avec les parties des questions à régler et leur signaler les renseignements ou les faits qui ont déjà été établis à partir des preuves ainsi que les éléments de l'enquête qui devront être précisés pour permettre de régler les questions en litige;
- iv) préciser aux deux parties les témoins qui seront appelés et la nature de leur témoignage. Le commissaire aux appels ne doit pas entendre un témoignage sans rapport avec la question en litige ou relatif à des points non litigieux déjà admis. 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;
- v) expliquer que les témoins ont le choix de prêter serment ou de témoigner par affirmation solennelle;
- vi) indiquer que tous les propos recueillis au cours de l'audience seront enregistrés;
- vii) si un interprète est présent, expliquer qu'il ne s'agit pas d'un employé de la CSPAAT et décrire ses fonctions;
- viii) expliquer qu'une demande de report d'audience peut être traitée immédiatement ou comme question préliminaire après le début officiel de l'audience. Les critères de report d'audience sont énumérés dans l'une des annexes suivantes;
- ix) si la partie contestatrice ne désire plus donner suite à la contestation, celle-ci est alors considérée comme retirée et est soumise aux principes et aux procédures décrits précédemment;
- x) s'il est impossible de déterminer si le dossier doit être retourné au secteur opérationnel, les principes et les procédures décrits précédemment s'appliquent;
- xi) si les deux parties demandent au commissaire aux appels de participer à la discussion sur la médiation, le commissaire aux appels doit d'abord obtenir le consentement en matière de prise de décision. Si les parties ne permettent pas au commissaire aux appels de rendre la décision, avant d'entreprendre toute facilitation, le commissaire aux appels doit expliquer à l'appelant qu'il y aura un délai en l'absence d'une conclusion consensuelle.

d) L'audience

OUVERTURE DE L'AUDIENCE — QUESTIONS PRÉLIMINAIRES

L'audience se déroule selon l'ordre suivant :

- i) le commissaire aux appels mentionne, aux fins d'enregistrement, le nom des parties en cause, le numéro de dossier, la date de la décision contestée et le nom de la partie contestatrice;

- ii) le commissaire aux appels mentionne, aux fins d'enregistrement, le nom des personnes présentes à l'audience et indique leurs fonctions;
- iii) Le commissaire aux appels décrit les questions en litige.
- iv) le commissaire aux appels détermine si l'une ou l'autre partie désire présenter d'autres documents écrits. Si c'est le cas et que les documents sont pertinents, ils sont acceptés et cotés comme pièces justificatives. Les pièces justificatives doivent être numérotées, chacune portant le nom du travailleur, le numéro de dossier, la date de réception et les initiales du commissaire aux appels.
- v) de toute évidence, les documents reçus au cours de l'audience ne respectent pas le délai de divulgation de 14 jours exigé par la Direction des appels. Il ne serait pas raisonnable toutefois de les refuser compte tenu de l'obligation établie par la loi de rendre une décision en fonction de l'équité et du bien-fondé du cas. Le commissaire aux appels doit définir les procédures à suivre pour qu'elles soient équitables pour la partie qui reçoit ces documents. 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 également reporter l'audience si le préjudice porté à la partie qui reçoit les documents est tel qu'aucune procédure ne peut permettre de l'éliminer;
- vi) les parties ont l'occasion de présenter des questions préliminaires, y compris des demandes de report d'audience, puis le commissaire aux appels reçoit les observations des parties et rend une décision sur ces questions. Elles peuvent comprendre des demandes de report. Les demandes de report d'audience présentées à cette étape sont traitées en fonction des critères présentés plus loin dans la présente annexe. 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 commissaire aux appels soit à même de déterminer le caractère essentiel des éléments en question.

PRÉSENTATIONS

Le commissaire aux appels reçoit les présentations des parties selon l'ordre suivant :

- i) chaque partie (ou son représentant) a l'occasion de faire une courte déclaration préliminaire résumant sa position. La partie contestatrice présente sa déclaration en premier, suivie de la partie non contestatrice.

- ii) La partie contestatrice prête serment ou fait une affirmation solennelle et témoigne en répondant aux questions de son représentant, du représentant de la partie adverse, puis du commissaire aux appels. Le représentant de la partie adverse et le représentant de la partie contestatrice peuvent poser des questions complémentaires à la suite des questions du commissaire aux appels. La partie adverse pose des questions découlant des questions posées par le commissaire aux appels, tandis que le représentant de la partie contestatrice pose des questions découlant des questions posées par le commissaire aux appels et le représentant de la partie adverse;
- iii) après le témoignage de la partie contestatrice, les autres témoins de la partie contestatrice sont appelés, assermentés et interrogés dans le même ordre;
- iv) la partie non contestatrice a alors l'occasion de présenter des renseignements en appelant ses témoins. La partie non contestatrice (ou son représentant) pose d'abord des questions, suivie de la partie contestatrice (ou de son représentant), puis du commissaire aux appels. Viennent 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. Dans un cas où la crédibilité est une question en litige, le commissaire aux appels doit toutefois aviser la personne-ressource que, si elle ne témoigne pas en premier et qu'elle demeure dans la salle d'audience durant le témoignage des autres témoins de l'employeur, sa crédibilité pourrait être mise en doute;
- v) chaque témoin doit être assermenté au moment d'entrer dans la salle d'audience et avant qu'une question ne lui soit posée;
- vi) les témoins doivent se retirer de la salle d'audience (exception faite du travailleur et de l'employeur) après leur témoignage;
- vii) dans certains cas le représentant peut consentir à soumettre les conclusions finales par écrit. Dans ces situations, l'exposé écrit ne doit pas présenter de nouvelle preuve et doit être partagé avec la partie opposée. Le délai de soumission est de 21 jours à moins d'indication contraire du commissaire aux appels.
- viii) le commissaire aux appels doit s'assurer que les questions posées aux témoins se rapportent aux questions en litige et refuser toute question jugée non pertinente. Aucun contre-interrogatoire n'est permis, mais les contre-questions le sont. La distinction entre contre-interrogatoire et contre-question est établie plus loin dans la présente annexe;
- ix) dans certains cas jugés appropriés en fonction de la nature de la contestation et des compétences des représentants, le commissaire aux appels peut indiquer aux parties qu'il a étudié le contenu du dossier d'indemnisation et qu'il désire éclaircir certains points afin d'orienter l'enquête davantage. Si les parties acceptent cette démarche, le commissaire aux appels appelle d'abord le travailleur et les témoins correspondants. 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 normale indiqué ci-dessus;

- x) une fois que tous les témoignages ont été présentés, le commissaire aux appels demande à chaque partie (ou à son représentant) de présenter ses conclusions finales, la partie contestatrice en premier, suivie de la partie non contestatrice;
- xi) chaque représentant peut réagir aux conclusions finales du représentant de l'autre partie, à condition qu'il ne reprenne pas les questions déjà réglées et qu'il s'en tienne à des éléments précis soulevés par la partie adverse et qui ne faisaient pas partie de ses conclusions.

SUSPENSIONS DE L'AUDIENCE - ARRÊT DE L'ENREGISTREMENT

- Lorsque l'audience se poursuit durant plus de 1½ à 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 telle 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 :

- i) 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;
- ii) il explique qu'une décision écrite sera rendue et communiquée à toutes les parties et à tous les représentants;
- iii) il invite les parties à poser des questions au sujet du déroulement de la procédure de contestation jusqu'à maintenant;
- iv) s'il est évident que des renseignements supplémentaires doivent être obtenus avant qu'une décision ne soit rendue, il indique aux parties les étapes à suivre pour l'obtention de ces renseignements et la durée prévue des délais correspondants;
- v) si d'autres renseignements sont requis, il indique que les parties auront un droit de consultation et pourront présenter des observations avant qu'une décision ne soit rendue;
- vi) si une enquête doit être menée après l'audience en vue d'obtenir des renseignements médicaux, il s'assure que le travailleur consent à les divulguer à son employeur, sinon la question doit être réglée par le greffier d'appel en vertu de l'article 58 de la *Loi*;

vii) il remercie les parties d'avoir assisté à l'audience et clôt officiellement l'audience.

e) Après l'audience

Après l'audience, le commissaire aux appels :

- i) examine les demandes de remboursement des dépenses du travailleur, de ses témoins et des témoins assignés à comparaître. Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement sont remboursés dans le cas des travailleurs, de leurs témoins et des témoins assignés à comparaître qui doivent assister à une audience à l'extérieur de leur région de résidence ou d'emploi. Les frais de déplacement ne sont remboursés que pour les déplacements effectués en Ontario. Les prestations versées sont établies en fonction des taux en vigueur prévus dans la politique de la CSPAAT relative aux frais de déplacement. Toute perte de salaire est également remboursée selon le taux autorisé par la CSPAAT;
- ii) s'assure que les dépenses ont été inscrites dans la formule standard prévue à cet effet qui doit être signée par la partie demandant un remboursement et le commissaire aux appels;
- iii) s'assure que les témoins experts reçoivent l'indemnité prescrite par la CSPAAT;
- iv) dans le cas d'audiences tenues à l'extérieur de Toronto, remplit une pièce justificative de paiement pour le règlement des frais d'interprétation. Cette pièce doit être signée par l'interprète et le commissaire aux appels après l'audience;
- v) s'assure que toutes les formules d'inscription des dépenses et de remboursement sont transmises au secrétaire compétent dans la semaine qui suit la date de l'audience.

f) Questions supplémentaires

DEMANDES DE REPORT D'AUDIENCE

- Le commissaire aux appels doit statuer sur toute demande de report d'audience présentée au cours de l'audience après avoir donné l'occasion aux deux parties (ou à leurs représentants) de défendre leur position.
- Les raisons motivant l'acceptation ou le refus d'une telle demande doivent être communiquées verbalement aux parties lors de 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 une 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 de l'audience sont-ils convaincants et raisonnables?
- Dans quelle mesure la nécessité de reporter l'audience découle-t-elle d'actes intentionnels ou de la 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 ont été entreprises avant l'audience pour remédier à la situation et aviser la CSPAAT?
- Le report de l'audience permettra-t-il de remédier à des vices de procédure, comme la réception tardive de documents écrits, ou serait-il préférable d'autoriser la présentation d'observations après l'audience de façon à réduire au minimum le préjudice porté à l'une ou l'autre partie en raison du refus de reporter l'audience?

CONTRE-QUESTIONS OU CONTRE-INTERROGATOIRE

- La CSPAAT interdit depuis longtemps déjà les contre-interrogatoires au cours des audiences. Partie intégrante du processus accusatoire utilisé dans le système judiciaire, le contre-interrogatoire n'est pas conforme à la procédure décisionnelle fondée sur des enquêtes adoptée par la CSPAAT.
- Néanmoins, les règles de l'équité en matière de procédure et la nécessité de rendre une décision en fonction de l'équité et du bien-fondé d'un cas exigent que la partie adverse (ou son représentant) puisse interroger les témoins ayant des intérêts opposés. 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 formelle 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 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.

ANNEXE E

DIRECTIVES RELATIVES AUX DEMANDES DE RÉEXAMEN

Autorité compétente

L'article 121 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* prévoit que la CSPAAT peut réexaminer ses décisions en vue de les confirmer, de les modifier ou de les révoquer. La politique 11-01-14 confirme la compétence de la CSPAAT en cette 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 d'enquête, les parties du lieu de travail participent activement au processus de rassemblement de l'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.

La compétence en matière de réexamen ne doit pas servir à ressasser les arguments des parties et ne constitue pas un niveau d'appel supplémentaire. Elle ne s'applique donc que dans certaines circonstances.

Critères de réexamen

Une décision peut être réexaminée pour les raisons suivantes :

- une erreur importante commise dans la prise de décision ou au cours du processus décisionnel peut raisonnablement avoir une incidence sur le résultat;
- une mauvaise application de la *Loi* ou des politiques approuvées par la CSPAAT;
- de nouvelles preuves probantes;
- une erreur typographique ayant des répercussions sur la décision.

Procédure de demande de réexamen

Toute demande de réexamen doit être présentée par écrit. La soumission doit énoncer les raisons de la demande. Si le directeur de l'unité de service présente la demande, les parties doivent également être avisées.

La demande de réexamen est étudiée par le commissaire aux appels. Si elle n'est pas fondée, les parties en sont avisées par écrit. Si la demande semble justifiée, le commissaire aux appels avise les deux parties et définit la procédure à suivre pour le réexamen.

Après avoir réexaminé la décision, le commissaire aux appels peut demander au chef du Service des appels ou au directeur de la Direction des appels de la revoir. Le chef du Service des appels, le directeur de la Direction des appels et la haute direction de la Division des opérations sont habilités à réexaminer une décision et à la modifier pour les raisons indiquées précédemment. Ils suivent alors les mêmes procédures 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 de la Direction à celui du décideur initial.

ANNEXE F

DIRECTIVES SUR LES RAJUSTEMENTS RÉTROACTIFS DE LA TARIFICATION PAR INCIDENCE – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les rajustements rétroactifs de la tarification par incidence peuvent être présentés à titre de question en litige distincte de la contestation, après que la décision concernant le FGTR a été rendue.

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 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 avoir appris 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 au-delà de la période visée par 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 soit prolongé de façon discrétionnaire 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.

