

# La Commission des lésions professionnelles



Déclaration de  
**services aux citoyens**

[www.clp.gouv.qc.ca](http://www.clp.gouv.qc.ca)

Note : Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Au nom de tout le personnel de la Commission des lésions professionnelles (CLP), j'ai le plaisir de présenter notre Déclaration de services aux citoyens. Elle s'adresse tout particulièrement aux travailleurs et aux employeurs qui viennent devant le tribunal pour contester une décision de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Depuis la mise en place de la **CLP**, en avril 1998, notre personnel a toujours été soucieux d'assurer les meilleurs services. À cette fin, nous avons utilisé divers moyens pour consulter notre clientèle afin d'obtenir ses commentaires. Nous avons fait de même avec l'ensemble de notre personnel.

Les engagements que nous prenons dans cette déclaration découlent de ces consultations et tiennent compte des ressources dont nous disposons pour répondre aux besoins exprimés. Nous évaluerons régulièrement ces engagements et nous en traiterons dans notre rapport annuel d'activité.

Dans cette démarche d'amélioration continue, nous sommes évidemment réceptifs aux commentaires et aux suggestions qui nous aideront à mieux servir notre clientèle.

Le président,  
**Jean-Pierre Arsenault**

# La CLP et ses clients

La Commission des lésions professionnelles (CLP) est le **tribunal administratif de dernière instance** où s'adressent les travailleurs et les employeurs qui contestent une décision de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

La **CLP** ne relève pas de la CSST. C'est un **tribunal indépendant** et son personnel agit avec impartialité envers toutes les parties.

## Notre mission

La mission de la **CLP** consiste à :

- Offrir à sa clientèle la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible; et
- Entendre ses clients, concilier leurs intérêts et, le cas échéant, décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux.

## Nos services

Lorsque vous vous adressez à la **CLP** :

- Vous pouvez demander que votre dossier soit confié à un **conciliateur** si vous souhaitez le régler avec les autres parties **sans aller en audience**. Notez que toutes les parties doivent être d'accord pour effectuer cette démarche.





- Si vous préférez ou si vous ne pouvez obtenir un règlement par la conciliation, vous pourrez être entendu par un **commissaire**\* qui rend sa décision en fonction de la preuve ainsi que des lois et des règlements applicables\*\*.

#### Des services accessibles :

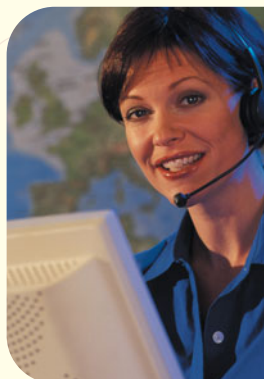
- Nos services sont disponibles dans toutes les régions du Québec. Consultez la liste de nos 20 bureaux aux pages 10 et 11. Chacun de ces bureaux a un numéro de téléphone sans frais.
- Nos bureaux sont ouverts tous les jours ouvrables du lundi au vendredi, sauf exception, entre 8 h 30 et midi, et entre 13 h et 16 h 30.
- En plus de vous offrir de l'information en tout temps, notre site Internet ([www.clp.gouv.qc.ca](http://www.clp.gouv.qc.ca)) vous permet :
  - d'identifier le bureau auquel vous devez vous adresser;
  - d'obtenir le formulaire de contestation;
  - d'avoir un aperçu de l'état de votre dossier;
  - d'effectuer un changement d'adresse;
  - de nous formuler des commentaires.

\* Lors de l'audience, le commissaire est généralement accompagné d'un membre issu d'une association syndicale et d'un membre issu d'une association d'employeurs, qui ont pour rôle de le conseiller. Selon la nature du dossier, une quatrième personne – généralement un médecin – peut également être présente à titre d'expert-conseil.

\*\* Il s'agit, principalement, de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, ainsi que des Règles de preuve, de procédure et de pratique de la Commission des lésions professionnelles.

# Nos engagements généraux

- Dans nos contacts avec vous, nous avons le souci de:
  - nous identifier;
  - vous écouter avec attention;
  - vous servir avec courtoisie et respect;
  - faire preuve de discrétion;
  - vous donner toute l'information utile;
  - vous diriger vers la bonne personne.
- Que ce soit au téléphone ou à nos bureaux, nous avons le souci de ne pas vous faire attendre.
- Lorsque vous nous laissez un message, nous vous rappelons le plus tôt possible dans un délai de 24 heures, du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés.
- Nous respectons l'heure des rendez-vous pour une rencontre de conciliation ou pour une audience. En cas de retard, nous vous informons du délai d'attente prévu.
- Nous répondons à vos questions concernant nos services et le traitement de votre dossier.
- Nous pouvons vous aider à remplir le formulaire de contestation. Toutefois, nous ne pouvons vous donner un avis juridique, ni rédiger pour vous des procédures.
- Nous vous avisons rapidement par écrit de la réception de votre contestation. Nous faisons de même lorsqu'une autre partie conteste une décision qui vous concerne. Dans ce cas, si vous avez un représentant, il est important de lui transmettre l'information.



# Nos engagements particuliers

## Si vous choisissez la conciliation

- Le conciliateur vous aide à trouver, avec les autres parties au dossier, un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.
- Il vous informe des conséquences du règlement envisagé avec les autres parties.
- Il assure la confidentialité des renseignements obtenus pendant toute la démarche de conciliation. Notez, cependant, que l'accord signé par toutes les parties doit ensuite être entériné par un commissaire. Cet accord entériné devient alors un document public, comme toutes les décisions de la **CLP**.

## Si vous allez en audience

- Nous vous informons par écrit de l'endroit, de la date et de l'heure de l'audience entre un et trois mois avant la tenue de celle-ci.
- Au début de l'audience, le commissaire vous présente les membres du tribunal et toute autre personne présente pour l'assister. Il vous explique ensuite le déroulement de l'audience si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- Si le commissaire a tous les documents nécessaires à la fin de l'audience, il rend sa décision dans les 60 ou 90 jours, selon la nature de votre contestation.
- Sa décision est écrite et motivée afin que vous connaissiez les raisons de l'acceptation ou du rejet de la contestation.



## Aidez-nous à bien vous servir!

Pour nous aider à respecter nos engagements, **votre collaboration est essentielle.**

- Nous nous attendons à une attitude courtoise et respectueuse de votre part.
- Nous comptons sur votre ponctualité lorsque vous avez rendez-vous pour une rencontre de conciliation ou pour une audience.
- Lorsque vous avez un représentant, ou encore si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Lorsque vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.
- Si vous voulez obtenir l'aide d'un conciliateur pour tenter d'obtenir un règlement sans audience, faites-le-nous savoir le plus tôt possible.
- Envoyez-nous rapidement tout document que vous croyez utile pour l'audience.



# Vous avez des commentaires ou une plainte à formuler?

Nous portons une attention particulière à la qualité de nos services et nous croyons que vos commentaires et vos suggestions peuvent nous aider à mieux vous servir.

Si, malgré tous nos efforts, vous êtes insatisfait de nos services, vous pouvez nous adresser une plainte que nous traiterons dans un délai de 15 jours. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer les raisons.

Nous vous informons, par ailleurs, que le fait d'être insatisfait de la décision rendue par le commissaire dans votre dossier ne constitue pas un motif de plainte.

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires ou votre plainte par la poste, par téléphone ou par télécopieur. Nos coordonnées sont les suivantes :

## Service des plaintes

Commission des lésions professionnelles  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Bureau 17.401  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : (514) 873-7188

Sans frais : 1 800 361-9593

Télécopieur : (514) 873-0211

# Des bureaux à travers le Québec

La CLP est présente dans toutes les régions du Québec avec ses 15 directions régionales et 5 bureaux locaux.

Pour toute demande d'information, écrivez ou téléphonez au bureau le plus près de chez vous. Notre personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30.

## Coordonnées des bureaux de la CLP

**Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue**  
1, rue du Terminus Est, 1<sup>er</sup> étage  
ROUYN-NORANDA (Québec)  
J9X 3B5

Téléphone : (819) 763-3330  
Sans frais : | 877 295-2357  
Télécopieur: (819) 763-3258

**Direction régionale de la Chaudière-Appalaches**  
Les Galeries Chagnon  
1200, boul. Alphonse-Desjardins  
Bureau 250

LÉVIS (Québec)  
G6V 6Y8  
Téléphone : (418) 835-4442  
Sans frais : | 877 235-2357  
Télécopieur: (418) 835-4443

**Direction régionale de l'Estrie**  
200, rue Belvédère Nord  
Bureau 3.04  
SHERBROOKE (Québec)

J1H 4A9  
Téléphone : (819) 820-3080  
Sans frais : | 877 666-6164  
Télécopieur: (819) 820-3009

**Direction des régions de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord**

16, 1<sup>re</sup> Avenue Ouest  
SAINTE-ANNE-DES-MONTS (Québec) G4V 1B5  
Téléphone : (418) 763-2075  
Sans frais : | 877 264-2357  
Télécopieur: (418) 763-2191

**Bureau local de Gaspé**  
96, Montée de Sandy Beach  
Bureau 2.01  
GASPÉ (Québec)  
G4X 2W4

Téléphone : (418) 360-8057  
Sans frais : | 877 256-2357  
Télécopieur: (418) 360-8033

**Bureau local de Rimouski**  
355, boul. Saint-Germain Ouest  
2<sup>e</sup> étage  
RIMOUSKI (Québec)

G5L 3N2  
Téléphone : (418) 727-4276  
Sans frais : | 877 262-2357  
Télécopieur: (418) 727-4274

**Bureau local de Sept-Îles**  
Carrefour Régault  
128, rue Régault, bureau 203  
SEPT-ÎLES (Québec)

G4R 5T9  
Téléphone : (418) 964-8615  
Sans frais : | 877 888-2357  
Télécopieur: (418) 964-8621

**Direction régionale de Lanaudière**  
Édifce Louis-Cyr

440, rue Saint-Louis, 1<sup>er</sup> étage  
JOLIETTE (Québec)

J6E 2Y8  
Téléphone : (450) 757-7956  
Sans frais : | 800 803-0186  
Télécopieur: (450) 757-7980

**Direction régionale des  
Laurentides**

500, boul. des Laurentides  
Bureau 249  
SAINT-ANTOINE\* (Québec)  
J7Z 4M2  
Téléphone : (450) 569-7600  
Sans frais : | 800 803-9019  
Télocopieur: (450) 569-7626  
*\*Ville voisine de Saint-Jérôme*

**Direction régionale de Laval**

2800, boul. Saint-Martin Ouest  
Bureau 211  
LAVAL (Québec)  
H7T 2S9  
Téléphone : (450) 680-6244  
Sans frais : | 877 216-3994  
Télocopieur: (450) 680-6261

**Direction des régions de la  
Mauricie et du  
Centre-du-Québec**

505, rue des Forges, 2<sup>e</sup> étage  
TROIS-RIVIÈRES (Québec)  
G9A 6H1  
Téléphone : (819) 371-6058  
Sans frais : | 877 259-2357  
Télocopieur: (819) 371-4930

**Bureau local de Drummondville**

1680, boul. Saint-Joseph, 3<sup>e</sup> étage  
DRUMMONDVILLE (Québec)  
J2C 2G3  
Téléphone : (819) 475-8513  
Sans frais : | 877 221-3746  
Télocopieur: (819) 475-8490

**Direction régionale de la  
Montérégie**

1111, rue Saint-Charles Ouest  
Tour de l'Est, bureau 6.54  
LONGUEUIL (Québec)  
J4K 5G4  
Téléphone : (450) 928-5047  
Sans frais : | 800 396-0780  
Télocopieur: (450) 928-7979

**Direction régionale de Montréal**

500, boul. René-Lévesque Ouest  
Bureau 17.401  
MONTRÉAL (Québec)  
H2Z 1W7  
Téléphone : (514) 873-7188  
Sans frais : | 800 361-9593  
Télocopieur: (514) 873-6778

**Direction régionale de l'Outaouais**

Édifice Jos-Montferrand  
170, rue de l'Hôtel-de-Ville  
Bureau 6.200  
HULL (Québec)  
J8X 4C2  
Téléphone : (819) 772-3342  
Sans frais : | 800 676-2281  
Télocopieur: (819) 772-3474

**Direction régionale de Québec**

900, place D'Youville, bureau 700  
QUÉBEC (Québec)  
G1R 3P7  
Téléphone : (418) 644-7777  
Sans frais : | 800 463-1591  
Télocopieur: (418) 644-6443

**Direction régionale du  
Richelieu-Salaberry**

1005, boul. du Séminaire Nord  
Bureau 120  
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU  
(Québec) J3A 1R7  
Téléphone : (450) 349-6252  
Sans frais : | 800 597-8049  
Télocopieur: (450) 349-6137

**Bureau local de  
Salaberry-de-Valleyfield**

157, rue Victoria  
Bureau 116  
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD  
(Québec) J6T 1A5  
Téléphone : (450) 370-6866  
Sans frais : | 800 597-6715  
Télocopieur: (450) 370-6864

**Direction régionale du  
Saguenay-Lac-Saint-Jean**

227, rue Racine Est, bureau 4.01  
CHICOUTIMI (Québec)  
G7H 7B4  
Téléphone : (418) 698-3703  
Sans frais : | 877 263-2357  
Télocopieur: (418) 698-3695

**Direction régionale de Yamaska**

1050, boul. Casavant Ouest  
Tour 2, bureau 2005  
SAINT-HYACINTHE (Québec)  
J2S 8B9  
Téléphone : (450) 778-5670  
Sans frais : | 877 261-2357  
Télocopieur: (450) 778-5691

[www.clp.gouv.qc.ca](http://www.clp.gouv.qc.ca)

*Commission  
des lésions  
professionnelles*

Québec 