



Cadre d'intervention en conciliation-décision

You    

Parce que le Québec a besoin
de tous ses travailleurs

csst.qc.ca

CSST



Cadre d'intervention en conciliation-décision

**En vigueur depuis
le 4 juillet 2011**

Ce document est réalisé par le Service de la conciliation-décision et la Direction de l'indemnisation et de la réadaptation en collaboration avec la Direction des affaires juridiques et la Direction des communications et des relations publiques.

Préresse et impression :

Service approvisionnement, arts graphiques et impressions

Direction des ressources matérielles – CSST

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec, 2015

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015

ISBN 978-2-550-74118-3 (PDF)



Imprimé sur du papier recyclé :

Couverture : X %

Pages intérieures : X %

Octobre 2015

Pour obtenir l'information la plus à jour,
consultez notre site Web à csst.qc.ca.

Table des matières

INTRODUCTION	3
LES INCONTOURNABLES	4
LA PRISE DE CONNAISSANCE DU DOSSIER	5
LE PROCESSUS DE CONCILIATION	6
Préparation de l'intervention - Volet conciliation	6
Première communication avec les parties	6
Réalisation de l'intervention - Volet conciliation.....	7
Principaux moyens d'intervention	7
Demandes de suspension des procédures en cours de conciliation	7
Conclusion de l'intervention.....	7
LE PROCESSUS DÉCISIONNEL	8
Préparation de l'intervention - Volet décision	8
Prise de connaissance du dossier.....	8
Demande de suspension des procédures avant la convocation à l'audience	8
Convocation des parties	8
Avis de convocation.....	9
Lieu de l'audience.....	9
Citation à comparaître	9
Conférence préparatoire	10
Les demandes de remise	10
Les principes généraux	10
La procédure	10
Les motifs de remise	10
Avis de convocation préemptoire.....	11
Les demandes de récusation	11
Réalisation de l'intervention - Volet décision	12
Décision à la suite de la renonciation des parties à la tenue de l'audience	12
Jour de l'audience	12
Enregistrement de l'audience	12
Langue d'usage et interprète.....	13
Déroulement de l'audience.....	13
Rédaction du procès-verbal.....	16
Rédaction de la décision, délai et publication	16
RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU CONCILIATEUR-DÉCIDEUR	17
RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU CHEF D'ÉQUIPE	18
RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE	19
CONCLUSION	20

INTRODUCTION

Le cadre d'intervention s'inscrit dans les engagements de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) auprès de sa clientèle, énoncés dans sa déclaration de services, ainsi que dans le respect de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) et de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

Dans cette optique, il aborde les incontournables ainsi que les grandes étapes liées à l'intervention en conciliation-décision. Il précise également le rôle du conciliateur-décideur, celui du chef d'équipe et celui du gestionnaire.

Principes directeurs

Les éléments clés du cadre d'intervention orientent et guident les choix d'intervention du conciliateur-décideur afin d'assurer une prestation de services à la clientèle de la CSST. Les services offerts en conciliation et en décision doivent :

- viser la cohérence dans l'offre de service à la clientèle en matière de conciliation-décision ;
- être adaptés à l'objet de la plainte ;
- s'inspirer des meilleures pratiques en conciliation et en décision afin d'optimiser le service à la clientèle.

LES INCONTOURNABLES

liés à l'application du cadre d'intervention en conciliation-décision

Suivi rigoureux

Afin d'optimiser le service à la clientèle, le conciliateur-décideur doit faire un suivi rigoureux de ses interventions dans des délais convenus avec les parties, en fonction du contexte du dossier et des démarches à effectuer.

Délais

Afin d'offrir la même prestation de service à la clientèle, le conciliateur-décideur respecte les délais de traitement prévus, notamment pour la première communication avec le travailleur, la convocation à l'audience et les demandes de remise.

Intervention en fonction de la nature du dossier

Après avoir pris connaissance du dossier et avoir communiqué avec les parties, le conciliateur-décideur détermine son type d'intervention en fonction de la nature de la plainte et du dossier d'indemnisation.

LA PRISE DE CONNAISSANCE DU DOSSIER

Cette première étape vise à permettre au conciliateur-décideur d'avoir une vue d'ensemble de la plainte et des parties concernées. L'information recueillie permet au conciliateur-décideur de déterminer les éléments à explorer lors de ses premières interventions et de concevoir une approche personnalisée à l'égard des parties. En résumé, le conciliateur-décideur doit :

- ▶ Lire le formulaire de plainte et relever les éléments à explorer au besoin ;
- ▶ Documenter l'information pertinente ;
- ▶ Consulter les dossiers d'indemnisation ou de prévention-inspection afin de connaître le contexte de la plainte ;
- ▶ Vérifier si l'employeur au dossier est de compétence provinciale*.

Priorité de traitement

Les dossiers dont le motif de la plainte est une rupture du lien d'emploi doivent être priorisés.

* **En présence d'un employeur de compétence fédérale**, la CSST n'a pas juridiction pour intervenir. Le conciliateur-décideur en informe les parties. Il n'y a pas lieu de leur offrir la conciliation.

Le conciliateur-décideur informe le travailleur qu'il peut s'adresser au ministère des Ressources humaines et Développement des compétences Canada ou à son syndicat.

Si les parties renoncent à la tenue d'une audience, le conciliateur-décideur applique la procédure de fermeture de dossier à la suite d'un désistement ou il rend une décision sur dossier, c'est-à-dire sans audience.

Si une partie souhaite toujours être entendue, le conciliateur-décideur convoque les parties à une audience sur la juridiction de la CSST pour entendre la plainte dans le respect des principes de justice naturelle.

Au besoin, le conciliateur-décideur se réfère aux lois, à la jurisprudence, aux politiques et aux orientations de la CSST.

LE PROCESSUS DE CONCILIATION

La conciliation est une démarche volontaire et confidentielle. Elle requiert le consentement des parties et leur engagement à respecter la confidentialité de leurs échanges. Le conciliateur-décideur ne peut divulguer l'information recueillie auprès des parties à moins que les parties n'y consentent. La conciliation donne l'occasion au travailleur et à son employeur de trouver eux-mêmes une solution mutuellement satisfaisante afin de résoudre leur conflit.

Préparation de l'intervention – Volet conciliation

Première communication avec les parties

Le conciliateur-décideur doit communiquer avec le travailleur ou son représentant dans **un délai de cinq (5) jours** ouvrables suivant la réception du dossier.

Lors de la première communication avec les parties, le conciliateur-décideur

- ▶ explique son rôle :
 - distingue son rôle de celui de l'intervenant au dossier d'indemnisation ou de prévention-inspection
 - résume le processus de traitement d'une plainte en conciliation-décision
 - vérifie la présence d'un représentant de chacune des parties. Le cas échéant, un mandat de représentation écrit est nécessaire
- ▶ discute de la plainte :
 - clarifie l'objet de la plainte et vérifie les attentes du travailleur
 - prend en note les informations manquantes et peut demander des précisions écrites
 - évalue l'ouverture de chacune des parties à la conciliation.

La première communication avec les parties permet au conciliateur-décideur :

- ▶ de compléter le dossier et de cerner le litige ;
- ▶ de planifier la stratégie d'intervention.

Le conciliateur-décideur doit inscrire une note administrative au dossier de plainte résumant, au fur et à mesure, l'intervention auprès des parties et les démarches effectuées dans le dossier. Les éléments confidentiels discutés à l'étape de la conciliation ne sont pas inscrits à la note administrative.

Réalisation de l'intervention – Volet conciliation

Le conciliateur-décideur prépare son intervention en fonction du contexte, de la nature de la plainte et du dossier d'indemnisation ou de prévention-inspection.

L'évolution du dossier peut entraîner une réévaluation de l'intervention.

Les principaux moyens d'intervention en conciliation sont les suivants :

▶ Conciliation par téléphone

La conciliation par téléphone s'avère un moyen simple et efficace de régler un litige. Ce moyen est recommandé notamment dans les cas suivants :

- non-paiement ou paiement incomplet des 14 premiers jours d'incapacité, sans autre litige ;
- réclamation relative aux avantages liés à l'emploi (ex. : vacances, heures supplémentaires, etc.).

▶ Rencontre individuelle

Dans certains cas, ce moyen peut s'avérer efficace pour faciliter l'échange d'information, créer un climat propice au dialogue et à la résolution du conflit.

▶ Conciliation en présence des parties

Ce moyen favorise une participation plus active des parties à la résolution de leur différend.

Il s'avère judicieux pour préserver, sinon rétablir un lien d'emploi en permettant aux parties de renouer la communication entre elles.

La conciliation en présence des parties **doit être offerte** dans les cas suivants :

- **Travailleur congédié et dont la lésion professionnelle n'est pas consolidée**, à l'exception des situations où il n'y a aucune possibilité de retour au travail chez l'employeur.
- **Travailleuse congédiée** à la suite de l'exercice d'un droit en vertu du Programme pour une maternité sans danger.

Dans les autres cas, le conciliateur-décideur évalue le meilleur moyen d'intervention afin d'aider les parties dans leur recherche de solutions pour régler le litige.

Demande de suspension du processus en cours de conciliation*

- ▶ Le conciliateur-décideur n'autorise pas automatiquement la suspension du processus.
- ▶ Lorsque les parties demandent de suspendre le processus, le conciliateur-décideur analyse la demande, évalue les conséquences et assure le suivi du dossier.

* Le conciliateur-décideur se réfère à la section « Préparation de l'intervention-Volet décision » en page 10 pour les demandes de remise en effectuant les adaptations nécessaires.

Conclusion de l'intervention

Lorsqu'il y a entente entre les parties, le conciliateur-décideur peut rédiger l'entente ou aider à sa rédaction. Puisque la CSST n'est pas partie au litige, le conciliateur-décideur ne doit pas signer l'entente.

Il est recommandé d'obtenir un désistement sur un formulaire distinct même si l'entente prévoit une clause de désistement.

Lorsqu'il n'y a pas d'entente possible et que le travailleur maintient sa plainte, les parties seront convoquées à une audience afin d'être entendues relativement au litige qui les oppose.

LE PROCESSUS DÉCISIONNEL

Préparation de l'intervention – Volet décision

Prise de connaissance du dossier

En prévision de l'audience, le conciliateur-décideur prend connaissance du dossier d'indemnisation. Il vérifie notamment la présence des critères de recevabilité de la plainte.

Critères de recevabilité de la plainte	
PLAINTE EN VERTU DE L'ARTICLE 32 DE LA LATMP	PLAINTE EN VERTU DE L'ARTICLE 227 DE LA LSST
Statut de travailleur au sens de la loi	Statut de travailleur au sens de la loi
Victime d'une lésion professionnelle ou exercice d'un droit	Exercice d'un droit ou d'une fonction
Dépôt d'une plainte dans les 30 jours de la connaissance de la sanction ou de la mesure dont le travailleur se plaint	Dépôt d'une plainte dans les 30 jours de la sanction ou de la mesure dont le travailleur se plaint
Choix du recours : plainte ou grief	Choix du recours : plainte ou grief
Être l'objet d'une sanction ou d'une mesure discriminatoire ou de représailles	Être l'objet d'une sanction ou d'une mesure discriminatoire ou de représailles

Demande de suspension des procédures avant la convocation à l'audience*

- ▶ Le conciliateur-décideur n'autorise pas automatiquement la suspension des procédures.
- ▶ Lorsque les parties demandent de suspendre les procédures, le conciliateur-décideur analyse la demande, évalue les conséquences et assure le suivi du dossier.

*Le conciliateur-décideur se réfère à la section « Préparation de l'intervention-Volet décision » concernant les demandes de remise en effectuant les adaptations nécessaires (page 10).

Convocation des parties

- ▶ Dans les 20 jours ouvrables de l'assignation du dossier au conciliateur-décideur pour audience, celui-ci communique avec les parties pour vérifier leur disponibilité en vue de fixer une date d'audience, dans un **délai maximal de 4 mois**.
- ▶ Si une partie néglige ou omet de communiquer avec le conciliateur-décideur pour fixer une date d'audience, dans un **délai de 10 jours ouvrables**, le conciliateur-décideur transmet un avis de convocation.
 - Dans ce cas, le conciliateur-décideur doit prévoir un délai minimal de 30 jours entre la date d'envoi de l'avis de convocation et la date d'audience.
- ▶ Si une partie demande une remise à la suite de la réception de l'avis de convocation, elle devra démontrer un motif sérieux.

Avis de convocation

- ▶ L'avis de convocation doit être transmis aux parties et à leur représentant, le cas échéant.
- ▶ Lorsque des dossiers de plusieurs travailleurs sont regroupés pour une seule audience, les avis de convocation doivent être adressés aux travailleurs individuellement. De plus, les avis de convocation ne peuvent contenir des renseignements concernant les plaintes des autres travailleurs.
- ▶ Le conciliateur-décideur peut convoquer les parties uniquement sur les critères de recevabilité ou sur l'objet de la plainte.
- ▶ L'avis de convocation est transmis par courrier régulier. Il peut exceptionnellement être transmis par courrier recommandé lorsque la situation le requiert.
- ▶ Si une partie dûment convoquée ne se présente pas à l'audience et qu'elle n'a pas fait connaître de motif valable justifiant son absence ou qu'elle refuse de se faire entendre, le conciliateur-décideur peut néanmoins tenir l'audience et rendre une décision.

Lieu de l'audience

- ▶ L'audience est tenue au bureau de la direction régionale à laquelle appartient le dossier de plainte, sauf exception.

Citation à comparaître

(*subpoena*)

- ▶ Lorsqu'il émet une citation à comparaître à la demande d'une partie, le conciliateur-décideur inscrit le nom du témoin avant de signer la citation. La partie demanderesse remplit et notifie la citation à comparaître à ses frais et a la charge d'en prouver la date de notification.
- ▶ La citation à comparaître doit être notifiée **au moins 10 jours avant la comparution**.
- ▶ Lorsqu'un témoin, après avoir été dûment assigné, refuse ou néglige de se présenter devant un conciliateur-décideur, c'est à la partie qui requiert la présence du témoin qu'il incombe d'entreprendre une démarche pour obtenir un mandat d'amener. L'audience pourrait être ajournée pour lui permettre de le faire. Le conciliateur-décideur fixerait alors une nouvelle date d'audience dans un **délai maximal de 4 mois**. La même démarche s'applique lorsque la citation à comparaître requiert qu'un document soit apporté à l'audience par une partie ou par un témoin (*subpoena duces tecum*).
- ▶ S'il a lui-même assigné le témoin en vertu de ses pouvoirs d'enquête et que ce dernier ne s'est pas présenté à l'audience, le conciliateur-décideur devra alors s'adresser à l'avocat régional de la CSST pour entreprendre les procédures appropriées à la Cour supérieure afin que le témoin puisse rendre témoignage. Cette même démarche s'applique lorsqu'il s'agit d'un document.

Conférence préparatoire

- ▶ La conférence préparatoire peut permettre de définir les questions à débattre lors de l'audience, de clarifier et de préciser les conclusions recherchées, d'inviter les parties à admettre certains faits ou d'en faire la preuve par déclaration sous serment et de planifier le déroulement de la procédure et de la preuve lors de l'audience.
- ▶ Elle peut se tenir par téléphone ou en présence des parties.
- ▶ Une convocation écrite est transmise aux parties et à leur représentant, le cas échéant.
- ▶ Un procès-verbal de la conférence doit être rédigé par le conciliateur-décideur et signé par les parties. Si la conférence a eu lieu par téléphone, le procès-verbal rédigé par le conciliateur-décideur fait foi de son contenu à moins d'opposition déposée à la CSST dans **un délai de 10 jours** suivant la notification aux parties.

Les demandes de remise

Les principes généraux

- ▶ Lorsqu'il est saisi d'une demande de remise, le conciliateur-décideur analyse les motifs soumis par les parties et évalue les conséquences.
- ▶ La demande de remise doit reposer sur un motif sérieux.
- ▶ La remise constitue une pratique exceptionnelle qui doit respecter les règles de justice naturelle.
- ▶ Une remise n'est pas automatiquement autorisée par le conciliateur-décideur du seul fait du consentement des parties.
- ▶ Lorsqu'une remise a été autorisée, le conciliateur-décideur effectue un suivi rigoureux auprès des parties.

La procédure

La demande de remise peut se faire avant l'audience par téléphone ou par tout autre moyen. Le conciliateur-décideur doit toutefois s'assurer que l'autre partie est informée de la demande afin d'obtenir ses commentaires et ses objections s'il y a lieu.

S'il refuse la demande de remise, le conciliateur-décideur informe les parties par téléphone et inscrit les motifs expliquant son refus dans les notes administratives du dossier. Il n'a pas à rendre sa décision par écrit.

S'il autorise la remise, le conciliateur-décideur inscrit le motif dans les notes administratives, et fixe une nouvelle date d'audience tout en n'excédant pas un **délai maximal de 4 mois** à compter de la date d'audience initiale.

Si des circonstances exceptionnelles empêchent une partie de présenter la demande de remise avant l'audience, celle-ci pourra être adressée au conciliateur-décideur en début d'audience.

Les motifs de remise

Conciliation ou médiation en cours

Le fait d'invoquer une conciliation entre les parties ne constitue pas en soi un motif valable de remise. Toutefois, dans un tel cas, le conciliateur-décideur interroge les parties pour évaluer s'il convient ou non de reporter l'audience.

S'il accepte de reporter l'audience, il fixe une date de suivi avec les parties dans un **délai maximal de 30 jours**. Lors de ce suivi, s'il constate qu'aucune entente n'est intervenue entre les parties, le conciliateur-décideur fixe une nouvelle date d'audience, en n'excédant pas un **délai maximal de 4 mois**.

Audience à venir à la Commission des lésions professionnelles (CLP)

L'attente d'une décision de la CLP ou d'une contestation d'une décision de la CSST ne constitue pas en soi un motif de remise. Le conciliateur-décideur évalue les conséquences du motif sur la plainte avant de décider.

Une convocation à la CLP antérieure à l'audience fixée par le conciliateur-décideur ou une convocation devant un tribunal judiciaire de droit commun (Cour supérieure) peut être un motif sérieux pour accorder une remise.

Audience à venir en vertu d'une autre loi

Si une date d'audience est fixée devant une autre instance pour le même litige, le conciliateur-décideur peut accorder une remise si les parties y consentent. Il effectue alors un suivi auprès des parties après la date prévue de cette audience pour savoir si l'audience a été tenue.

Si l'une des parties s'oppose à la demande de remise, le conciliateur-décideur évalue les motifs avant d'autoriser ou de refuser la remise.

Absence de représentant

Le droit d'être représenté est protégé par la Charte des droits et libertés de la personne. Si une partie demande une remise au motif qu'elle n'a pas de représentant et qu'elle souhaite être représentée, le conciliateur-décideur doit autoriser la remise lorsqu'elle est demandée pour la première fois.

Non disponibilité d'une partie, d'un représentant ou d'un témoin

La date d'audience ayant été fixée avec les parties en fonction de leurs disponibilités respectives, la demande de remise doit reposer sur un motif sérieux. Le conciliateur-décideur considère les efforts déployés, afin de procéder à la date fixée, par la partie qui demande la remise. Le conciliateur-décideur tient compte de la nature et de la complexité de l'affaire.

Manque de temps pour préparer l'audience

Dans les cas où un représentant est nouvellement mandaté, le conciliateur-décideur tient compte de la nature et de la complexité de l'affaire avant d'accorder ou de refuser la remise.

Avis de convocation péremptoire

Il s'agit d'une mesure exceptionnelle qui exclut toute demande ultérieure de remise. Le conciliateur-décideur tiendra l'audience même en l'absence d'une partie.

Une date péremptoire d'audience est généralement fixée à la suite de plusieurs remises et notamment lorsqu'une partie utilise des moyens dilatoires pour éviter de procéder à l'audience.

Les demandes de récusation

Une demande de récusation doit être entendue dans le cadre de l'audience.

Le conciliateur-décideur visé par cette demande entend les représentations des parties. Il peut rendre sa décision séance tenante ou prendre la demande en délibéré. Dans tous les cas, il doit rendre une décision écrite sur la demande de récusation.

En cas de contestation de l'une ou l'autre des parties quant à sa décision sur la demande de sa récusation, le conciliateur-décideur peut entendre la preuve et la plaidoirie des parties sur le fond du litige.

Réalisation de l'intervention – Volet décision

Décision à la suite de la renonciation des parties à la tenue de l'audience

- ▶ Lors d'une demande conjointe des parties de renonciation à l'audience, le conciliateur-décideur rend une décision écrite en fonction de la preuve documentaire contenue au dossier.
- ▶ Lorsqu'une argumentation écrite est produite par l'une des parties ou les deux, le conciliateur-décideur s'assure qu'une copie a été transmise à l'autre partie et il en prend connaissance avant de rendre sa décision.
- ▶ Le conciliateur-décideur transmet une lettre aux parties afin de confirmer leur renonciation à l'audience. Il les informe du délai pour transmettre leur argumentation écrite et du moment où la cause sera mise en délibéré.
- ▶ Lorsqu'une seule partie renonce à la tenue d'une audience, le conciliateur-décideur doit vérifier auprès de l'autre partie si elle souhaite être entendue en audience. Le cas échéant, l'audience doit être tenue.

Le jour de l'audience

Si les parties le souhaitent, le conciliateur-décideur leur accorde une période de temps limitée pour qu'une tentative de conciliation ait lieu, en son absence. Si la conciliation réussit, le conciliateur-décideur peut participer à la rédaction de l'entente. Si la tentative de conciliation échoue, le conciliateur-décideur procède à la tenue de l'audience.

Toutefois, si l'entente n'est pas signée le jour même, le conciliateur-décideur fixe avec les parties une nouvelle date d'audience tout en n'excédant pas un **délai maximal de 4 mois**. De plus, le conciliateur-décideur s'entend avec les parties et confirme par écrit la date à laquelle elles lui transmettront l'entente.

Lors de la tenue de l'audience, le conciliateur-décideur s'assure que le dossier d'indemnisation ou de prévention-inspection est facilement accessible, pour s'y référer au besoin.

Le dossier d'indemnisation ou de prévention-inspection ne doit pas être déposé intégralement par le conciliateur-décideur afin d'assurer la protection des renseignements confidentiels et de respecter les règles d'accès au dossier.

Toutefois, s'il souhaite se référer à une pièce, le conciliateur-décideur doit permettre aux parties d'en prendre connaissance et d'avoir la possibilité de s'exprimer sur la pièce.

Enregistrement de l'audience

Par le conciliateur-décideur

Le conciliateur-décideur n'est pas obligé d'enregistrer l'audience et les parties ne peuvent l'y contraindre.

Par l'une des parties

Une partie peut procéder à un enregistrement audio de l'audience par ses propres moyens et à ses frais. L'autre partie peut demander une copie de l'enregistrement, auquel cas elle devra en assumer les frais. Le conciliateur-décideur peut demander une copie de l'enregistrement et ordonner à la partie qui a procédé à celui-ci de la lui remettre sans frais. Il n'y a pas d'obligation de conserver une copie de cet enregistrement au dossier de plainte.

Si l'autre partie s'oppose à l'enregistrement, le conciliateur-décideur entend les parties quant à cette objection et rend une décision séance tenante.

Même en l'absence d'objection, il appartient au conciliateur-décideur de déterminer si l'enregistrement peut nuire au bon déroulement de l'audience.

La procédure relative aux frais d'enregistrement s'applique également pour la transcription sténographique.

En aucun cas, une partie ne peut procéder à l'enregistrement vidéo de l'audience.

Langue d'usage et interprète

Les parties peuvent s'exprimer dans l'une des deux langues officielles, soit le français ou l'anglais.

Une partie qui ne comprend pas la langue officielle utilisée peut avoir recours à un interprète. Elle doit alors en assumer les frais.

La partie qui souhaite s'exprimer dans toute autre langue que le français ou l'anglais doit assumer les frais d'interprète pour la durée de l'audience.

Le conciliateur-décideur s'assure que l'interprète est en mesure de faire la traduction. L'interprète prête serment qu'il fera cette traduction fidèlement.

En cas d'objection de l'une des parties quant à la personne proposée à titre d'interprète, le conciliateur-décideur entend les parties et rend sa décision séance tenante.

Il appartient au conciliateur-décideur de choisir la langue officielle dans laquelle il s'exprimera lors de l'audience.

Déroulement de l'audience

Présentation et formalités d'usage

L'ouverture de l'audience se fait par la présentation des parties et de leur représentant, le cas échéant.

Le conciliateur-décideur explique aux parties le déroulement général de l'audience ainsi que les règles de fonctionnement; les parties auront à tour de rôle l'occasion de se faire entendre, de produire leurs preuves et d'argumenter, et ce, dans le respect des droits de chacun. Le conciliateur-décideur peut ordonner l'exclusion des témoins de son propre chef ou à la demande d'une partie.

Présentation de la plainte

Le conciliateur-décideur circonscrit le litige en faisant la lecture de la plainte. En début d'audience, le travailleur peut demander l'amendement de sa plainte. Le conciliateur-décideur devra, après avoir entendu les commentaires de l'employeur, se prononcer sur la recevabilité de l'amendement souhaité. L'amendement ne constitue pas une nouvelle plainte.

Il s'assure que tous comprennent l'objet de la plainte ainsi que la ou les ordonnances recherchées.

Le conciliateur-décideur informe les parties des articles de la loi applicables et des critères de recevabilité de la plainte.

Admission de faits

Le conciliateur-décideur peut s'enquérir auprès des parties des admissions possibles.

Il pourrait y avoir admission, par exemple, que le travailleur occupe ou occupait un emploi chez l'employeur, sur la date du dépôt de la plainte ou sur le dépôt d'une réclamation pour lésion professionnelle.

Assermentation des témoins

Les témoins qui sont entendus à l'audience doivent être assermentés.

Les objections

La partie qui soulève une objection doit en exposer les motifs.

Après avoir entendu les représentations des parties, le conciliateur-décideur peut :

- ▶ répondre immédiatement à l'objection ;
- ▶ prendre l'objection **en délibéré**. Dans ce cas, l'objection est considérée à ce point importante ou complexe que le conciliateur-décideur croit approprié et nécessaire d'y réfléchir et de trouver une réponse avant de continuer sur le fond du litige ;
- ▶ prendre l'objection **sous réserve**, c'est-à-dire qu'il peut accepter d'entendre la preuve et la plaidoirie des parties sur le fond du litige, sans cependant présumer de l'acceptation ou du refus de l'objection à ce stade.

Note : Le conciliateur-décideur devra disposer des objections qu'il a prises sous réserve dans sa décision.

○ **Objections préliminaires**

L'objection préliminaire est un moyen d'exception, basé sur un point de droit, dont l'objectif est d'obtenir une décision sur la recevabilité de la plainte sans avoir à entendre la preuve sur le fond du litige.

○ **Objection à la juridiction du conciliateur-décideur**

Lorsqu'une audience est tenue et que l'employeur allègue qu'il est de compétence fédérale, il est recommandé de prendre l'objection en délibéré.

Si l'employeur allègue que le travailleur s'est désisté ou qu'il y a eu entente, que la plainte est devenue sans objet ou que le litige relève de la convention collective ou d'un arbitre de grief, qu'il y a litispendance ou chose jugée, il est suggéré de prendre l'objection en délibéré après avoir entendu la preuve sur cette question.

○ **Objection sur les critères de recevabilité de la plainte**

Le conciliateur-décideur peut prendre cette objection sous réserve ou en délibéré après avoir entendu la preuve sur cette question.

○ **Objection quant à la nature de la plainte**

L'employeur allègue par exemple que, de par sa rédaction, il ne s'agit pas d'une plainte ou qu'elle est incomplète.

Le conciliateur-décideur doit prendre cette objection sous réserve après avoir entendu la preuve sur cette question.

○ **Objection à la production d'une preuve**

Le conciliateur-décideur n'est pas tenu de suivre les règles de procédure civile. Il en découle que toute preuve est admissible du moment qu'elle est pertinente.

○ **Objection à la preuve au motif qu'elle n'est pas pertinente**

Il est recommandé de prendre une telle objection sous réserve.

Un fait est pertinent dans la mesure où il a une influence sur le débat et risque d'avoir une influence sur la décision.

○ **Objection au dépôt d'une preuve qui prend l'autre partie par surprise**

Une preuve ne doit pas être rejetée au simple motif qu'elle prend l'autre partie par surprise. Il faut lui permettre d'en prendre connaissance et de faire des représentations sur cette preuve.

- **Objection au dépôt d'une preuve au motif qu'elle a été illégalement obtenue**

Dans un premier temps, le conciliateur-décideur doit entendre les parties sur la pertinence de cette preuve.

Dans un deuxième temps, si la notion d'atteinte aux droits et libertés fondamentaux est soulevée, la partie qui en réclame l'exclusion de la preuve doit démontrer que l'admission de celle-ci est de nature à déconsidérer l'administration de la justice. Le cas échéant, le conciliateur-décideur doit d'office rejeter tout élément de preuve obtenu dans ces conditions.

- **Objection à la preuve pour un motif de confidentialité**

Toute personne a droit au respect de sa vie privée ainsi qu'au respect du secret professionnel en vertu des articles 5 et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Il est suggéré de prendre une telle objection sous réserve.

- **Objection à la preuve au motif qu'elle constitue un oui-dire**

Le conciliateur-décideur peut se prononcer immédiatement sur cette objection ou la prendre sous réserve. Le oui-dire est admissible si le moyen de preuve offre des garanties raisonnables de fiabilité et si toutes les parties ont la possibilité de le contredire ou de le corriger. Il appartiendra par ailleurs au conciliateur-décideur de se faire une opinion sur sa fiabilité et d'en évaluer la force probante.

- **Objection à la preuve au motif que la question posée en interrogatoire est suggestive**

Étant maître de la procédure, le conciliateur-décideur peut désapprouver et intervenir auprès d'un représentant qui pose une question de manière suggestive. Il n'a pas l'obligation d'interdire les questions suggestives en interrogatoire. Cependant, il peut demander au représentant de reformuler sa question et si ce dernier la maintient, l'aviser qu'il devra évaluer la force probante de cette preuve.

Preuve reçue après l'audience

La partie qui veut déposer une preuve après l'audience ne peut le faire qu'avec l'accord préalable du conciliateur-décideur. La partie qui dépose le document doit en transmettre une copie à l'autre partie. Le conciliateur-décideur accorde un délai raisonnable aux parties pour la transmission de cette preuve et de la réplique, le cas échéant.

Après ce délai, le conciliateur-décideur met le dossier en délibéré.

Rédaction du procès-verbal

Le conciliateur-décideur rédige un procès-verbal afin d'y consigner les informations relatives à l'audience. Les parties peuvent obtenir une copie du procès-verbal si elles en font la demande auprès du conciliateur-décideur.

Rédaction de la décision, délai et publication

Lorsque la preuve des parties est complétée et que le dossier est mis en délibéré, le conciliateur-décideur doit rendre sa décision.

Règles de rédaction

En vertu de l'article 354 de la LATMP, la décision du conciliateur-décideur doit être écrite, motivée et notifiée aux parties.

Pour bien motiver sa décision, le conciliateur-décideur devra :

- ▶ définir ou cerner l'objet du litige ;
- ▶ décrire les faits pertinents qui soutiennent la conclusion ;
- ▶ analyser les questions essentielles à la solution du litige ;
- ▶ énoncer les principes ou règles de droit sur lesquels se fonde la décision ;
- ▶ conclure avec un dispositif approprié ;
- ▶ déterminer le quantum, le cas échéant.

Délai pour rendre la décision

L'article 262 de la LATMP prévoit que la décision doit être rendue dans les 30 jours de la plainte.

La jurisprudence a établi que le délai prévu dans l'article 262 de la LATMP n'est pas impératif. Toutefois, il est recommandé que les conciliateurs-décideurs rendent leur décision dans les plus brefs délais après avoir mis le dossier en délibéré.

Traduction de la décision

Lorsque l'une ou l'autre des parties demande la traduction de la décision avant qu'elle ne soit rendue et transmise aux parties, le conciliateur-décideur se réfère à la Politique en matière de langue de la CSST pour traiter cette demande. S'il doit en transmettre une, le conciliateur-décideur ne doit pas signer la traduction de la décision. La décision en français ainsi que la traduction doivent être transmises en même temps aux parties. Si la traduction est demandée après la transmission de la décision aux parties, la traduction doit porter la même date que la décision d'origine.

Publication de la décision

Depuis le 29 novembre 2009, la CSST a l'obligation de rendre publiques les décisions rendues par les conciliateurs-décideurs en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Les décisions des conciliateurs-décideurs peuvent être consultées sur les sites Web au www.jugements.qc.ca.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU CONCILIATEUR-DÉCIDEUR

Les conciliateurs-décideurs sont désignés par la CSST pour intervenir lors de plaintes déposées en vertu de l'article 32 de la LATMP ou de l'article 227 de la LSST. Ils agissent aussi dans le traitement des demandes d'intervention en vertu des articles 245, 246 et 251 de la LATMP.

Le rôle du conciliateur-décideur consiste à soutenir les parties dans leur démarche de conciliation en les rapprochant et en les aidant à trouver une solution au litige qui les oppose.

Si elles n'arrivent pas à s'entendre et que le travailleur maintient sa plainte, le conciliateur-décideur convoque les parties à une audience.

Puisque la CSST exerce une juridiction qui lui est exclusive en vertu de la LATMP et de la LSST, le conseil d'administration, conformément à l'article 172 de la LSST, procède par résolution à une délégation de pouvoirs aux personnes nommées à la fonction de conciliateur-décideur, dont la juridiction s'exerce sur tout le territoire du Québec. Elles sont investies des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête. Aux termes de cette loi, les conciliateurs-décideurs peuvent par tous les moyens légaux s'enquérir des preuves pertinentes afin de rendre leur décision. Cette délégation de pouvoirs est nécessaire pour que le conciliateur-décideur tienne une audience et rende une décision.

Les conciliateurs-décideurs exercent des pouvoirs quasi judiciaires et à ce titre, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, ils sont tenus de respecter les règles de justice naturelle, lesquelles sont le droit d'être entendu, la règle d'impartialité, l'existence d'une preuve et l'obligation de motiver sa décision.

En raison du caractère d'ordre public de la LATMP et de la LSST, les conciliateurs-décideurs sont appelés à vérifier la légalité des dispositions d'une convention collective par rapport à ces lois.

Au terme de l'audience, les conciliateurs-décideurs rendent une décision écrite et motivée.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU CHEF D'ÉQUIPE

Assigner les dossiers de plainte au conciliateur-décideur.

- ▶ Répartir les dossiers de plainte en tenant compte des critères d'assignation retenus.

Soutenir le conciliateur-décideur dans le développement de ses compétences.

- ▶ Accompagner le nouveau conciliateur-décideur tout au long de son intégration à la fonction.
- ▶ Déterminer les besoins de formation en collaboration avec le conciliateur-décideur.
- ▶ Élaborer, en collaboration avec le gestionnaire, un plan d'action visant l'amélioration des compétences.
- ▶ Accompagner le conciliateur-décideur et participer au développement de ses habiletés.
- ▶ Effectuer une rétroaction orientée sur l'amélioration de ses compétences.

Soutenir le gestionnaire dans le suivi des dossiers de plainte, de la planification annuelle régionale et de l'atteinte des résultats.

- ▶ Informer le gestionnaire de toute situation problématique touchant la CSST.
- ▶ Faire part au gestionnaire des situations particulières concernant les dossiers et participer à la recherche de solutions.
- ▶ Participer au suivi des charges de travail.
- ▶ Effectuer des activités d'assurance-qualité et déterminer les correctifs à apporter.
- ▶ Soutenir le gestionnaire quant aux attentes organisationnelles et aux résultats visés.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE

Élaborer la planification régionale en collaboration avec le directeur régional.

Effectuer un suivi des dossiers de plainte ainsi que la planification.

- ▶ S'assurer que les dossiers de plainte soient répartis équitablement entre les conciliateurs-décideurs.
- ▶ Effectuer un suivi quant à l'application du cadre d'intervention en conciliation-décision, des orientations et des politiques de la CSST.
- ▶ Établir des mécanismes de suivi, de soutien et de contrôle.
- ▶ Effectuer un suivi des activités d'assurance qualité.
- ▶ Participer à la mise en oeuvre des activités liées à la conciliation-décision.
- ▶ Travailler en collaboration avec le chef d'équipe.
- ▶ Analyser les indicateurs de gestion.
- ▶ Évaluer l'atteinte des résultats et rétroagir auprès des conciliateurs-décideurs.
- ▶ Participer à l'élaboration des Tables des conciliateurs-décideurs.
- ▶ Prévenir le directeur régional de toute situation touchant la CSST.
- ▶ Répondre aux demandes d'information sur les interventions réalisées par les conciliateurs-décideurs.
- ▶ Traiter toute autre demande d'information ou plainte provenant de la clientèle.

Soutenir et favoriser le développement des compétences des conciliateurs-décideurs.

- ▶ En collaboration avec le chef d'équipe, déterminer les forces et les points à améliorer pour chacun des conciliateurs-décideurs.
- ▶ Déterminer les moyens de favoriser le développement des compétences.
- ▶ Élaborer un plan d'action et en faire le suivi.
- ▶ Rétroagir auprès des conciliateurs-décideurs.

CONCLUSION

Ce cadre est un outil de référence sur le processus de traitement d'une plainte déposée en vertu de l'article 32, ainsi que les demandes d'intervention en vertu des articles 245, 246 et 251 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles ou de l'article 227 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

Il vise à assurer une cohérence des interventions en conciliation-décision. Son application s'avère déterminante pour l'intégration des bonnes pratiques.

Pour joindre la CSST, un seul numéro : 1 866 302-CSST (2778)

ABITIBI-

TÉMISCAMINGUE

33, rue Gamble O.
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Télé. : 819 762-9325

2^e étage

1185, rue Germain

Val-d'Or

(Québec) J9P 6B1
Télé. : 819 874-2522

BAS-SAINT-LAURENT

180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180

Rimouski

(Québec) G5L 7P3
Télé. : 418 725-6237

CAPITALE-NATIONALE

425, rue du Pont
Case postale 4900
Succ. Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Télé. : 418 266-4015

CHAUDIÈRE-

APPALACHES

835, rue de la Concorde
Lévis
(Québec) G6W 7P7
Télé. : 418 839-2498

CÔTE-NORD

Bureau 236
700, boul. Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1Y1
Télé. : 418 964-3959

235, boul. La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Télé. : 418 294-7325

ESTRIE

Place Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King O.
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Télé. : 819 821-6116

GASPÉSIE-ÎLES- DE-LA-MADELEINE

163, boul. de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Télé. : 418 368-7855

200, boul. Perron O.
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Télé. : 418 392-5406

ÎLE-DE-MONTRÉAL

1, complexe Desjardins
Tour Sud, 31^e étage
Case postale 3
Succ. Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Télé. : 514 906-3200

LANAUDIÈRE

432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette
(Québec) J6E 7N2
Télé. : 450 756-6832

LAURENTIDES

6^e étage
85, rue De Martigny O.
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Télé. : 450 432-1765

LAVAL

1700, boul. Laval
Laval
(Québec) H7S 2G6
Télé. : 450 668-1174

LONGUEUIL

25, boul. La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Télé. : 450 442-6373

MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Bureau 200
1055, boul. des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4J9
Télé. : 819 372-3286

OUTAOUAIS

15, rue Gamelin
Case postale 1454
Gatineau
(Québec) J8X 3Y3
Télé. : 819 778-8699

SAGUENAY- LAC-SAINT-JEAN

Place du Fjord
901, boul. Talbot
Case postale 5400
Saguenay
(Québec) G7H 6P8
Télé. : 418 545-3543

Complexe du Parc
6^e étage
1209, boul. du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Télé. : 418 679-5931

SAINT-JEAN-SUR- RICHELIEU

145, boul. Saint-Joseph
Case postale 100
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J3B 6Z1
Télé. : 450 359-1307

VALLEYFIELD

9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Télé. : 450 377-8228

YAMASKA

2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8B6
Télé. : 450 773-8126

Pour obtenir la liste de nos coordonnées la plus à jour,
consultez notre site Web à
csst.qc.ca/nous_joindre.