



**CADRE
D'INTERVENTION**
en médiation-décision
en santé et sécurité
du travail

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

En vigueur depuis le mois de juillet 2011, ce cadre a été mis à jour en juillet 2018. L'information contenue dans cette dernière version prévaut sur la précédente.

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

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-550-93397-7 (PDF)

Janvier 2023

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

Table des matières

Introduction	2
Les incontournables liés à l'application du cadre d'intervention en médiation-décision	3
La prise de connaissance du dossier	4
Le processus de médiation	5
Préparation de l'intervention – Volet médiation	5
Première communication avec les parties	5
Réalisation de l'intervention – Volet médiation	6
Principaux moyens d'intervention en médiation	6
Demande de suspension du processus en cours de médiation	6
Conclusion de l'intervention	6
Le processus décisionnel	7
Préparation de l'intervention – Volet décision	7
Prise de connaissance du dossier	7
Critères de recevabilité de la plainte	7
Demande de suspension des procédures avant la convocation à l'audience	7
Convocation des parties	7
Avis de convocation	8
Lieu de l'audience	8
Citation à comparaître	8
Conférence préparatoire	9
Demandes de remise	9
Principes généraux	9
Procédure	9
Motifs de remise	9
Avis de convocation péremptoire.....	10
Demandes de récusation	10
Réalisation de l'intervention – Volet décision	11
Décision à la suite de la renonciation des parties à la tenue de l'audience	11
Jour de l'audience	11
Enregistrement de l'audience.....	11
Langue d'usage et interprète lors de l'audience	12
L'Audience	13
Déroulement de l'audience	13
Présentation et formalités d'usage.....	13
Présentation de la plainte	13
Admission de faits.....	13
Assermentation des témoins	13
Objections	14
Rédaction du procès-verbal	16
Rédaction de la décision, le délai, la traduction et la publication.....	16
Le rôle et les responsabilités du médiateur décideur	17
Le rôle et les responsabilités du chef d'équipe	18
Le rôle et les responsabilités du gestionnaire	19
Conclusion	20

Introduction

Ce cadre d'intervention s'inscrit dans les engagements de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) 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 médiation-décision en santé et sécurité du travail. Il précise également le rôle du médiateur-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 médiateur-décideur afin d'assurer une prestation de services à la clientèle de la CNESST. Les services offerts en médiation et en décision doivent :

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

Les incontournables liés à l'application du cadre d'intervention en médiation-décision

Suivi rigoureux

Afin d'optimiser le service à la clientèle, le médiateur-décideur doit faire un suivi rigoureux de ses interventions à l'intérieur 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 services à la clientèle, le médiateur-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 médiateur-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 offre au médiateur-décideur une vue d'ensemble de la plainte et des parties concernées. L'information recueillie permet au médiateur-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 médiateur-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*.

* En présence d'un employeur de compétence fédérale, il ne relève pas de la juridiction de la CNESST d'intervenir. Le médiateur-décideur en informe alors les parties. Il n'y a pas lieu de leur offrir la médiation.

Le médiateur-décideur informe le travailleur qu'il peut s'adresser à Emploi et Développement social Canada ou à son syndicat.

Si le travailleur produit un désistement, le médiateur-décideur applique la procédure de fermeture de dossier.

Si les parties renoncent à la tenue d'une audience, le médiateur-décideur rend une décision sur dossier, c'est-à-dire sans audience.

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

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

Priorité de traitement

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

Le processus de médiation

La médiation est une démarche volontaire et confidentielle. Elle requiert le consentement des parties et leur engagement à respecter la confidentialité de leurs échanges. Le médiateur-décideur ne peut divulguer l'information recueillie auprès des parties à moins que les parties n'y consentent. La médiation 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 médiation

Première communication avec les parties

Le médiateur-décideur doit communiquer avec le travailleur ou son représentant dans un **délai de dix jours ouvrables** suivant l'assignation du dossier.

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

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

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

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

Le médiateur-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 médiation ne sont pas inscrits à la note administrative.

Le médiateur-décideur applique la Politique de la CNESST en matière de langue lors du processus de médiation.

Réalisation de l'intervention – Volet médiation

Le médiateur-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.

Principaux moyens d'intervention en médiation

- **Médiation par téléphone**

La médiation 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.

- **Médiation en présence des parties et en mode virtuel**

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 reprendre la communication entre elles.

La médiation en présence des parties et en mode virtuel **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 médiateur-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 médiation¹

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

Conclusion de l'intervention

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

¹ Le médiateur-décideur se réfère à la section *Préparation de l'intervention – Volet décision*, sous-section « Demandes de remise », à la page 9, et effectue les adaptations nécessaires.

Le processus décisionnel

Préparation de l'intervention – Volet décision

Prise de connaissance du dossier

En prévision de l'audience, le médiateur-décideur prend connaissance du dossier d'indemnisation ou de prévention-inspection. 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'audience²

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

Convocation des parties

- **Dans les 10 jours ouvrables** de l'assignation du dossier au médiateur-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 quatre mois**.
- Si une partie néglige ou omet de communiquer avec le médiateur-décideur pour fixer une date d'audience dans un **délai de 10 jours ouvrables**, le médiateur-décideur transmet un avis de convocation.
 - Dans ce cas, le médiateur-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.

² Le médiateur-décideur se réfère à la section *Préparation de l'intervention – Volet décision*, sous-section « Demandes de remise », à la page 9, et effectue les adaptations nécessaires

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 médiateur-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 médiateur-décideur peut néanmoins tenir l'audience et rendre une décision.

Lieu de l'audience

- L'audience est tenue en présence au bureau de la région à laquelle appartient le dossier de plainte, sauf exception, ou en mode virtuel.

Citation à comparaître

(Subpoena)

- Lorsqu'il émet une citation à comparaître à la demande d'une partie, le médiateur-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 médiateur-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 médiateur-décideur fixerait alors une nouvelle date d'audience dans un **délai maximal de quatre 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 médiateur-décideur doit alors s'adresser à l'avocat de la Direction générale des affaires juridiques de la CNESST 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 médiateur-décideur et signé par les parties. Si la conférence a eu lieu par téléphone, le procès-verbal rédigé par le médiateur-décideur fait foi de son contenu à moins qu'une opposition soit déposée à la CNESST dans un **délai de 10 jours** suivant la notification aux parties.

Demandes de remise

Principes généraux

- Lorsqu'il est saisi d'une demande de remise, le médiateur-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 médiateur-décideur du seul fait du consentement des parties.
- Lorsqu'une remise a été autorisée, le médiateur-décideur effectue un suivi rigoureux auprès des parties.

Procédure

La demande de remise peut se faire avant l'audience par téléphone ou par tout autre moyen. Le médiateur-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 médiateur-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 médiateur-décideur inscrit le motif dans les notes administratives et fixe une nouvelle date d'audience tout en n'excédant pas un **délai maximal de quatre 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 médiateur-décideur en début d'audience.

Motifs de remise

Médiation en cours

Le fait d'invoquer une médiation entre les parties ne constitue pas en soi un motif valable de remise. Toutefois, dans un tel cas, le médiateur-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 médiateur-décideur fixe une nouvelle date d'audience en n'excédant pas un **délai maximal de quatre mois**.

Audience à venir au Tribunal administratif du travail (TAT)

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

Une convocation au TAT antérieure à l'audience fixée par le médiateur-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 audience est prévue devant une autre instance pour le même litige, le médiateur-décideur peut autoriser 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 médiateur-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 médiateur-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 médiateur-décideur évalue si la partie qui demande la remise a déployé les efforts nécessaires pour procéder à la date déjà fixée. Le médiateur-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 médiateur-décideur tient compte de la nature et de la complexité de l'affaire avant d'autoriser ou de refuser la remise.

Avis de convocation péremptoire

L'avis de convocation péremptoire est une mesure exceptionnelle qui exclut toute demande ultérieure de remise. Le médiateur-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.

Demandes de récusation

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

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

Jour de l'audience

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

Toutefois, si l'entente n'est pas signée le jour même, le médiateur-décideur fixe avec les parties une nouvelle date d'audience tout en n'excédant pas un **déla i maximal de quatre mois**. De plus, le médiateur-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 médiateur-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 médiateur-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 médiateur-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 médiateur-décideur

Le médiateur-décideur n'a pas l'obligation 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 médiateur-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 médiateur-décideur entend les parties quant à cette objection et rend une décision séance tenante.

Même en l'absence d'objection, il appartient au médiateur-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 lors de l'audience

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 médiateur-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 médiateur-décideur entend les parties et rend sa décision séance tenante.

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

L'Audience

Le médiateur-décideur n'est pas tenu de suivre les règles de procédure civile. Il doit 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.

Déroulement de l'audience

Présentation et formalités d'usage

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

Le médiateur-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 médiateur-décideur peut ordonner l'exclusion des témoins, de son propre chef ou à la demande d'une partie.

Présentation de la plainte

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

Admission de faits

Le médiateur-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.

Objections

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

Après avoir entendu les représentations des parties, le médiateur-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 médiateur-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.

1. 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 médiateur-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.

Il est suggéré de prendre l'objection en délibéré après avoir entendu la preuve sur cette question 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.

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

Le médiateur-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, compte tenu de sa rédaction, il ne s'agit pas d'une plainte ou qu'elle est incomplète.

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

2. Objections à la production d'une preuve

Le médiateur-décideur est tenu de suivre des règles souples et sans formalisme. Une preuve peut être admissible du moment qu'elle est pertinente, et ce, dans le respect de certaines règles de l'administration de la preuve. Toutefois, certaines objections à la preuve pourraient être soulevées pour les motifs suivants.

- **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 une partie par surprise**

Une preuve ne doit pas être rejetée au simple motif qu'elle prend une 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 médiateur-décideur doit entendre les parties sur la pertinence de cette preuve.

Dans un second temps, si la notion d'atteinte aux droits et libertés fondamentaux est soulevée, la partie qui 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 médiateur-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 médiateur-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 médiateur-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 médiateur-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 médiateur-décideur. La partie qui dépose le document doit en transmettre une copie à l'autre partie. Le médiateur-décideur accorde un délai raisonnable aux parties pour la transmission de cette preuve et de la réplique, le cas échéant.

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

Rédaction du procès-verbal

Le médiateur-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 médiateur-décideur.

Rédaction de la décision, le délai, la traduction et la publication

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

Règles de rédaction

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

Pour bien motiver sa décision, le médiateur-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 en vertu de l'article **262** de la LATMP n'est pas impératif. Toutefois, il est recommandé que les médiateurs-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 médiateur-décideur se réfère à la Politique de la CNESST en matière de langue pour traiter cette demande. S'il doit en transmettre une, le médiateur-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 CNESST a l'obligation de rendre publiques les décisions rendues par les médiateurs-décideurs en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Les décisions des médiateurs-décideurs peuvent être consultées sur le site Web au **www.citoyens.souij.qc.ca**.

Le rôle et les responsabilités du médiateur décideur

Les médiateurs-décideurs sont désignés par la CNESST pour intervenir lors de plaintes déposées en vertu de l'article **32** de la LATMP ou de l'article **227** de la LSST.

Le rôle du médiateur-décideur consiste à soutenir les parties dans leur démarche de médiation 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 médiateur-décideur convoque les parties à une audience.

Puisque la CNESST 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 médiateur-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 médiateurs-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 médiateur-décideur tienne une audience et rende une décision.

Les médiateurs-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 médiateurs-décideurs sont appelés à vérifier la légalité des dispositions d'une convention collective par rapport à ces lois.

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

Le rôle et les responsabilités du chef d'équipe

Assigner les dossiers de plainte au médiateur-décideur

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

Soutenir le médiateur-décideur dans le développement de ses compétences

- Accompagner le nouveau médiateur-décideur tout au long de son intégration à la fonction.
- Déterminer les besoins de formation en collaboration avec le médiateur-décideur.
- Élaborer, en collaboration avec le gestionnaire, un plan d'action visant l'amélioration des compétences.
- Accompagner le médiateur-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 CNESST.
- 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.

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

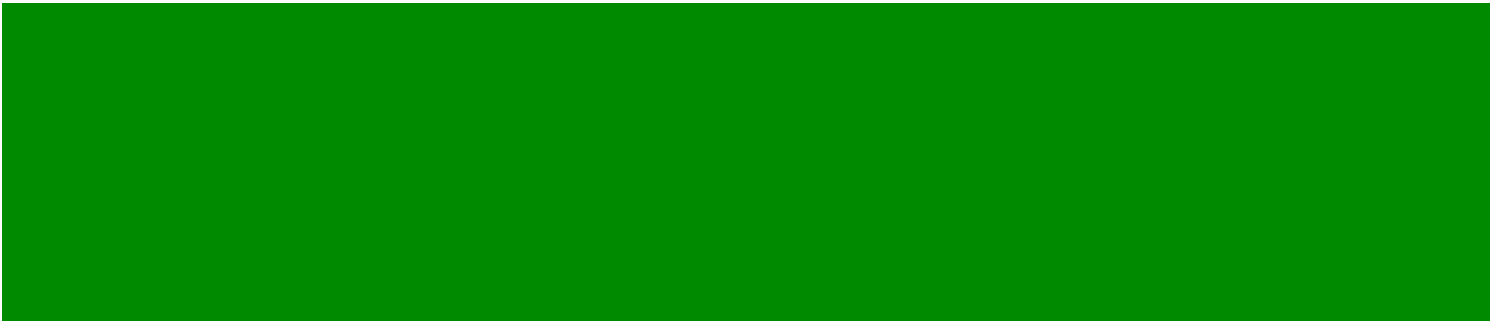
Soutenir et favoriser le développement des compétences des médiateurs-décideurs

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

Conclusion

Ce cadre est un outil de référence sur le processus de traitement d'une plainte déposée en vertu de l'article **32**, 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 la cohérence des interventions en médiation-décision. Son application s'avère déterminante pour l'intégration des bonnes pratiques.



Pour nous joindre
cnesst.gouv.qc.ca
1 844 838-0808