

# VISION PRÉVENTION | VISION D'ÉQUIPE

## SOIGNONS LA



Cette brochure, produite par la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec dans le cadre des activités de la Semaine SST 2014, est le résultat d'une belle collaborACTION du secteur Santé et Sécurité du travail (SST), du comité SST, de l'équipe de plaidoirie en SST et du service Communication-Information-Web.

### **Responsabilité politique**

Michel Mailhot, vice-président

### **Coordination**

Sylvie Bissonnette, coordonnatrice, secteurs et services

### **Conception, recherche et rédaction**

Hélène Caron, conseillère syndicale, secteur Santé et Sécurité du travail

### **Collaboration spéciale**

Sylvain Allard, Patrice Dulmaine, Isabelle Groulx, David Lambert, Jean-Louis Pelland, Joëlle Thiébaud (jusqu'en avril 2014) et Céline Tranquille, membres du comité SST

Isabelle Arseneault, Hélène Côté, Lucie DeBlois, Isabelle Denis, Marie-Claude Dufresne, Maxime Dupuis, Lucie Lefebvre, Christine Longpré, Roxanne Michaud et Maryse Rousseau, procureures de l'équipe de plaidoirie en SST

Jean Villeneuve, conseiller syndical, secteur SST

### **Révision et production**

Marie Eve Lepage, conseillère syndicale, service Communication-Information-Web

### **Secrétariat**

Chantal Roy

### **Graphisme**

Brigitte Ayotte ([www.ayograph.com](http://www.ayograph.com))

### **Illustration**

Daniel Sauvageau et Brigitte Ayotte

### **Impression**

Solisco

### **Page Web L'eSSenTiel du comité SST**

[fiqsante.qc.ca/fr/lists/editosst.html](http://fiqsante.qc.ca/fr/lists/editosst.html)

# Table des matières

Avant-propos .....	p. 2
Introduction .....	p. 3

## COLLABORaction

L'équipe, facteur de protection de la santé au travail .....	p.4
Toute une équipe à la FIQ pour votre santé et votre sécurité. ....	p. 6

## collaborACTION

Votre dossier SST en 10 étapes .....	p. 8
<b>1<sup>re</sup> étape:</b> La déclaration à votre supérieur immédiat et la consultation médicale .	p. 10
<b>2<sup>e</sup> étape:</b> L'envoi de votre réclamation à la CSST et son admissibilité .....	p. 12
<b>3<sup>e</sup> étape:</b> Le droit à l'indemnisation en cas d'incapacité d'exercer votre emploi .	p. 14
<b>4<sup>e</sup> étape:</b> L'assignation temporaire d'un travail par votre employeur.....	p. 16
<b>5<sup>e</sup> étape:</b> La demande de remboursement de vos frais d'assistance médicale.....	p. 18
<b>6<sup>e</sup> étape:</b> Le rapport final et ses conclusions liées à la consolidation de votre lésion.....	p. 20
<b>7<sup>e</sup> étape:</b> Votre droit à la réadaptation en cas d'atteinte et de limitations permanentes .....	p. 22
<b>8<sup>e</sup> étape:</b> Le droit au retour au travail chez votre employeur.....	p. 24
<b>9<sup>e</sup> étape:</b> La contestation d'une décision rendue dans votre dossier.....	p. 26
<b>10<sup>e</sup> étape:</b> La contestation d'un rapport au Bureau d'évaluation médicale.....	p. 28
Illustration du cheminement d'un dossier SST .....	p. 30
Pour joindre la CSST .....	p. 34
Mini-lexique .....	p. 35
Liens utiles .....	p. 38

## Avant-propos

Le plaisir de travailler en équipe, quel sentiment de bien-être ! Bien entendu, il importe que chacune collabore activement, sinon la vie professionnelle peut rapidement se transformer en cauchemar et générer de la souffrance relationnelle. D'où l'importance de soigner la collaborACTION, néologisme utilisé par le comité SST de la Fédération pour souligner le caractère dynamique et positif du mot collaboration. L'action de collaborer avec ses coéquipières et d'établir avec elles des relations harmonieuses contribue à développer une culture de la prévention dans son milieu de travail.

La FIQ désire sensibiliser les professionnelles en soins aux effets bénéfiques de l'équipe, facteur de protection de la santé et de la sécurité au travail. Les membres peuvent aussi compter sur le soutien de toute une équipe œuvrant en SST au sein de la Fédération. Que ce soit pour les aider à éliminer les facteurs de risque dans leur environnement ou pour défendre leurs droits en matière de prévention et de réparation des lésions professionnelles, la FIQ est présente partout au Québec, au service de ses membres professionnelles en soins.

Promouvoir la prévention en santé et en sécurité dans les milieux de soins est sans conteste l'une des priorités de la Fédération. Outiller ses membres en vue de la reconnaissance des lésions professionnelles dont elles sont victimes, lorsque la prévention n'a pas suffi, en est une autre. C'est dans cette double optique que la FIQ a conçu la publication Soignons la collaborACTION – Votre dossier SST en 10 étapes.

*Sylvain Allard, Patrice Dulmaine, Isabelle Groulx, David Lambert, Jean-Louis Pelland, Joëlle Thiébaud (jusqu'en avril 2014) et Céline Tranquille, membres du comité SST*

*Michel Mailhot, responsable politique du secteur SST*

# Introduction

« Dans une perspective de synergie d'équipe, les autres sont certes vus comme des partenaires dans l'atteinte des objectifs professionnels, mais ils sont aussi considérés pour eux-mêmes, comme des personnes avec lesquelles nous partageons respect, considération, solidarité et affection. Qualité du travail et qualité des relations vont de pair. L'une sans l'autre, mène à une perte de sens.<sup>1</sup> »

Partageant cette vision du travail en collaboration, la FIQ fait véritablement équipe avec les membres professionnelles en soins, en partenariat avec leur équipe syndicale locale, pour qu'elles puissent œuvrer dans un milieu de travail sain et sécuritaire. De la même manière, la Fédération offre à ses membres victimes d'une lésion professionnelle le soutien nécessaire à la défense pleine et entière de leur dossier. Cette brochure s'inscrit dans ce contexte.

Deux principales sections la composent. Sous le thème de la COLLABORAction, la première section fait état des vertus indéniables de la collaboration en équipe comme facteur de protection de la santé au travail. Dans un même ordre d'idées, elle décrit la composition de l'équipe de la FIQ sur laquelle vous pouvez compter pour la représentation de vos intérêts en matière de santé et de sécurité du travail.

La seconde section, portant sur la collaborACTION, explique le cheminement d'un dossier SST en 10 étapes<sup>2</sup> afin que sa compréhension en soit simplifiée et que les actions appropriées soient menées en temps utile. Chaque étape comprend ce que vous devez savoir ou faire et quelques conseils judicieux. Une illustration résume ensuite l'ensemble de ces étapes.

Outre l'avis immédiat à votre employeur et la consultation rapide d'un médecin, le meilleur des conseils à suivre lorsque vous êtes victime d'un accident du travail est d'en informer sans délai votre équipe syndicale locale. Celle-ci pourra vous aider et vous accompagner dans l'évolution de votre dossier SST. Tout compte fait, vous n'êtes pas seule, car il y a **toute une équipe, à la FIQ, pour vous conseiller en matière de SST!**

<sup>1</sup> LAFLEUR, Jacques. « De l'utilitarisme à la collaboration », Revue Travail et Santé, vol. 30, n° 1, mars 2014, p. 8-12.

<sup>2</sup> Bien que la marche à suivre dans le cas d'une maladie professionnelle ou d'une récurrence-rechute-aggravation (RRA) soit sensiblement la même, la section Votre dossier SST en 10 étapes traite principalement des lésions professionnelles résultant d'un accident du travail. Cette section ne s'applique donc pas en matière de retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite, qui est traité dans la brochure Maternité sans danger Congés parentaux – Quels sont mes droits et obligations? – À l'usage des professionnelles en soins, réalisée par la FIQ en juin 2013, disponible au <[www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/2013-brochure-maternite-sans-danger-conges-parentaux-fr-corrige.pdf](http://www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/2013-brochure-maternite-sans-danger-conges-parentaux-fr-corrige.pdf)>.

## L'équipe, facteur de protection de la santé au travail

Quelle influence peut avoir sur votre bien-être l'action de collaborer au sein d'une équipe? Est-ce bénéfique pour votre santé? Peut-elle vous aider à mieux gérer votre stress et agir positivement sur celui des autres membres de l'équipe? Et si cette collaboration pouvait même concourir à rendre votre travail plus signifiant et votre vie plus heureuse?

Vous passez une partie importante de votre vie au travail, avec les collègues, les patient-e-s et leurs proches. Les tâches que vous accomplissez, les objectifs professionnels que vous poursuivez, les soins que vous prodiguez et les services que vous rendez aux personnes contribuent à donner un sens à votre travail, une véritable raison d'être. Cependant, le besoin d'appartenance à une équipe est tout aussi fondamental. La pauvreté relationnelle étant génératrice de stress, de frustration et d'insatisfaction, la qualité des relations nouées au travail peut faire toute la différence sur votre motivation et votre bien-être en général<sup>3</sup>.

C'est scientifiquement reconnu, l'équipe est un puissant antidote au stress destructeur, à la détresse psychologique et à l'épuisement professionnel. Les relations sociales positives et significatives, les comportements d'entraide et le soutien social au travail concourent à protéger votre santé, notamment en diminuant l'activation du cortisol lors de situations difficiles, hormone stéroïde libérée dans l'organisme en réponse à un stress physique ou psychologique. Cette hormone joue un rôle essentiel et déterminant dans la régulation de la tension artérielle, de la fonction cardiovasculaire, du système immunitaire et du métabolisme des glucides. Cependant, la sécrétion prolongée du cortisol a un effet dévastateur sur la santé en occasionnant une foule de problèmes, de l'insulinorésistance à la destruction de cellules nerveuses, de la dépression immunitaire à de l'inflammation et des maladies chroniques. À l'inverse, la collaboration en équipe est indéniablement salutaire. Qui plus est, elle augmente le degré de bien-être et de satisfaction, voire de bonheur au travail<sup>4</sup>.

Selon une récente recherche, chapeauté par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail<sup>5</sup>, visant à mieux comprendre la relation entre le stress, la satisfaction au travail et le bien-être des infirmières œuvrant dans le domaine des soins palliatifs de fin de vie, les chercheurs ont mis en lumière le rôle primordial des collègues, notamment au regard du soutien qu'elles s'apportent mutuellement. À l'instar de ce qui peut être constaté dans le réseau de la santé et des services sociaux, l'insatisfaction et l'épuisement des professionnelles en soins sont associés au stress et à l'intensification de leur travail vécus particulièrement depuis les dernières décennies. Au nombre des pistes de solutions recommandées dans cette étude figurent l'appui et la préservation du collectif comme soutien au personnel soignant, l'amélioration des mécanismes de communication et de collaboration dans les équipes de soins de même que la création de lieux d'échange sur les sources de stress au travail.

<sup>3</sup> LAFLEUR, Jacques. « Les relations : l'autre facette du sens du travail », Revue Travail et Santé, vol. 29, n° 3, septembre 2013, p.32-35.

<sup>4</sup> LEGAULT, Lucie. « La collaboration au cœur du travail d'équipe! », Revue Sans pépins de l'ASSTSAS, vol. 16, n° 1, mars 2014, p. 3-5.

<sup>5</sup> INSTITUT DE RECHERCHE ROBERT-SAUVÉ EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL. *Amélioration des services et des soins de fin de vie - Mieux comprendre les effets sur la satisfaction et le bien-être des infirmières, Rapport R-794*, [En ligne], 2013. <[www.irsst.qc.ca/media/documents/PublRSST/R-794.pdf](http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PublRSST/R-794.pdf)> (Consulté le 18 juin 2014).

D'autres chercheurs en viennent également à la conclusion que les professionnelles en soins qui éprouvent de la détresse morale causée par des événements au travail doivent pouvoir compter sur le soutien de leur équipe pour exprimer rapidement leurs émotions, partager leurs expériences et mieux y faire face<sup>6</sup>.

Il ne saurait être question des bienfaits de l'équipe sans la présence d'une composante essentielle: la collaboration. Elle se définit comme l'action de collaborer avec quelqu'un, à quelque chose, dans le but d'atteindre un objectif commun, d'où le néologisme collaborACTION auquel fait référence le comité SST de la FIQ dans son slogan. C'est à travers l'action et l'interaction sociale positive que l'individu se réalise au travail comme dans les autres sphères de sa vie.

La collaboration implique la reconnaissance<sup>7</sup> de soi et des autres en tant que personnes plutôt qu'en tant que ressources essentiellement axées sur l'accomplissement des tâches. Travailler en mode collaboratif nécessite également une communication respectueuse, de la bonne volonté, de la motivation, de l'écoute, de l'ouverture à l'opinion des autres, un partage du pouvoir et des prises de décision, des manifestations d'appréciation, de la sollicitude et, bien sûr, du plaisir.

Enfin, on ne peut parler d'une véritable collaboration au travail sans faire référence à la valeur fondamentale du paritarisme, inscrite dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Cette loi charnière en matière de prévention prévoit la participation active de chaque salarié-e de l'établissement, de leurs représentant-e-s syndicaux-ales et de leur employeur à l'accomplissement de son objet, soit l'élimination à la source des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité du personnel.

En conclusion, soigner la collaborACTION au travail, c'est adopter les attitudes et les comportements d'une personne prévoyante et visionnaire envers elle-même et son environnement. L'esprit d'équipe et le souci de l'entraide font partie des principales composantes observées chez une telle personne<sup>8</sup>. Avoir une vision de prévention, c'est travailler ensemble à la réalisation d'un but en ayant à l'esprit une vision d'équipe pour son propre mieux-être et celui de la collectivité.

**Soigner la collaborACTION au travail, c'est bon pour la santé!**

<sup>6</sup> DORRIS, Sylvie. « La détresse morale – Comprendre la détresse morale des infirmières en milieu de soins pour pouvoir mieux y faire face », Revue Perspective Infirmière de l'OIIQ, vol. 10, n° 5, novembre-décembre 2013, p. 29-31. [En ligne], <[www.oiiq.org/sites/default/files/uploads/periodiques/Perspective/vol10no5/10-ethique.pdf](http://www.oiiq.org/sites/default/files/uploads/periodiques/Perspective/vol10no5/10-ethique.pdf)> (Consulté le 18 juin 2014).

<sup>7</sup> LAFLEUR, Jacques. « De l'utilitarisme à la collaboration », Revue Travail et Santé, vol. 30, n° 1, mars 2014, p. 8-12.

<sup>8</sup> COSSETTE, Renée. « Un esprit préventif, ça se développe », Revue Travail et Santé, vol. 29, n° 2, juin 2013.

## Toute une équipe à la FIQ pour votre santé et votre sécurité

Comme il est important pour votre santé de pouvoir compter sur le soutien d'une équipe dans votre milieu de travail, sachez que vous pouvez également miser sur l'équipe de la FIQ pour la défense de vos droits en matière de santé et de sécurité du travail, tant en prévention qu'en réparation des lésions professionnelles.

Au service des membres professionnelles en soins, la grande équipe SST de la FIQ est composée des piliers suivants :

- le secteur SST;
- le comité fédéral SST;
- l'équipe de plaidoirie en SST;
- le secteur Relations de travail (RLT);
- les équipes syndicales locales des établissements de santé.

Les secteurs SST et Relations de travail ainsi que l'équipe de plaidoirie en SST étant interreliés, les personnes y travaillant collaborent pour que les membres puissent exercer leur profession dans un environnement de travail sain et sécuritaire, et bénéficier de l'entière reconnaissance de leurs droits en vertu de la convention collective de la FIQ, de la LSST et de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP).

Les principales fonctions du **secteur SST** sont :

- sensibiliser, informer et outiller les membres pour qu'elles puissent identifier les facteurs de risque présents dans leur milieu de travail et agir en prévention pour exiger leur élimination. Le comité SST participe également à la réalisation de cet objectif;
- agir comme ressource auprès de l'équipe de plaidoirie en SST et des conseillères syndicales du secteur Relations de travail assignées aux équipes syndicales locales des établissements;
- participer à l'élaboration et à la diffusion des sessions de formation en SST aux représentantes syndicales locales afin qu'elles puissent soutenir adéquatement les membres dans la revendication de leurs droits et la défense de leur dossier.

Le **comité fédéral SST** collabore avec le secteur SST à :

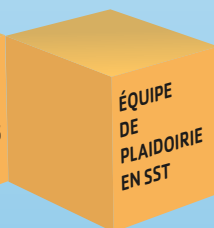
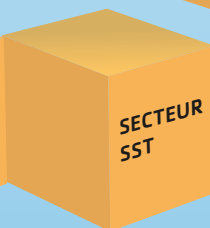
- élaborer les outils de sensibilisation et d'information de la Semaine annuelle SST adressés aux membres;
- alimenter la page L'eSSenTiel sur le site Web de la FIQ et rédiger des éditoriaux sur des sujets d'actualité;
- participer à l'organisation du Réseau des militantes en SST;
- faire des recommandations au Comité exécutif de la FIQ.

**L'équipe de plaidoirie en SST** assume la représentation des membres ayant un litige devant la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de la révision administrative (DRA) ou la Commission des lésions professionnelles (CLP). Elle travaille en étroite collaboration avec les conseillères syndicales du **secteur RLT** œuvrant dans l'un des huit bureaux de la FIQ, lesquelles sont en communication régulière avec les **équipes syndicales locales** des établissements de santé où est présente la Fédération.

# VISION | VISION

PRÉVENTION | D'ÉQUIPE

Soignons la collaborACTION!



## Votre dossier SST en 10 étapes

Vous êtes victime d'une lésion professionnelle en raison d'un accident survenu par le fait ou à l'occasion de votre travail ?

Vous vous demandez quelles démarches effectuer pour faire reconnaître votre lésion par la CSST ?

Vous voulez savoir de quelle façon vous devez être indemnisée ? Ce qu'il en est du remboursement de vos médicaments, des soins et des traitements que vous recevez en raison de votre lésion professionnelle ?

Votre employeur peut-il vous assigner temporairement un travail durant la période de consolidation de votre lésion ? Vous verse-t-il tous les montants et les avantages auxquels vous avez droit ?

Comment contester une décision rendue dans votre dossier par la CSST ou par votre employeur ?

Un rapport médical émis par votre médecin traitant peut-il être contesté par votre employeur ou par la CSST, ou encore par vous ?

Quelle importance devez-vous accorder au rapport final produit par votre médecin, lequel consolide par le fait même votre lésion ?

Que signifie le fait d'avoir une atteinte permanente et des limitations fonctionnelles qui découlent de votre lésion ? Quelles en sont les conséquences sur votre réintégration au travail ?

Quels sont vos droits, obligations et recours ? Comment les exercer ?

Qui peut vous aider avec votre dossier SST ? Quel soutien pouvez-vous recevoir des représentantes syndicales composant l'équipe de la FIQ ?

Afin de faciliter la compréhension d'un dossier SST lorsque vous êtes victime d'un accident du travail, le secteur SST, en collaboration avec le comité fédéral SST, l'équipe de plaidoirie en SST et le service Communication-Information-Web de la FIQ, a identifié dix étapes par lesquelles peut passer un dossier. Sans être exhaustive, chacune de ces étapes présente l'essentiel de l'information ainsi que des conseils pertinents vous guidant vers les bonnes actions à prendre<sup>9</sup>. Une illustration résume ensuite l'ensemble de ces étapes.

<sup>9</sup> Cette brochure n'a pas de valeur juridique et ne saurait remplacer les dispositions de la LATMP, de la LSST et de leurs règlements, y compris le Règlement sur l'assistance médicale. Seules ces dispositions peuvent servir à trancher un litige.

## **Les 10 étapes d'un dossier SST :**

- 1<sup>re</sup> étape : La déclaration à votre supérieur immédiat et la consultation médicale
- 2<sup>e</sup> étape : L'envoi de votre réclamation à la CSST et son admissibilité
- 3<sup>e</sup> étape : Le droit à l'indemnisation en cas d'incapacité d'exercer votre emploi
- 4<sup>e</sup> étape : L'assignation temporaire d'un travail par votre employeur
- 5<sup>e</sup> étape : La demande de remboursement de vos frais d'assistance médicale
- 6<sup>e</sup> étape : Le rapport final et ses conclusions liées à la consolidation de votre lésion
- 7<sup>e</sup> étape : Votre droit à la réadaptation en cas d'atteinte et de limitations permanentes
- 8<sup>e</sup> étape : Le droit au retour au travail chez votre employeur
- 9<sup>e</sup> étape : La contestation d'une décision rendue dans votre dossier SST
- 10<sup>e</sup> étape : La contestation d'un rapport au Bureau d'évaluation médicale

Ces dix étapes constituent les principaux thèmes d'un dossier SST. En fonction de votre situation, il se peut que vous ne les franchissiez pas toutes ou que certaines se déroulent de façon concomitante. L'important est de comprendre sommairement le cheminement d'un dossier SST et de savoir que vous pouvez compter sur le soutien et l'expertise de l'équipe de la FIQ pour vous conseiller et vous représenter.

## **Voici donc, étape par étape :**

- ce que vous devez savoir ou faire;
- quelques conseils.

## La déclaration à votre supérieur immédiat et la consultation médicale

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Lorsque vous êtes victime d'une lésion professionnelle, il est très important d'en **aviser votre supérieur immédiat**, ou un autre représentant de votre employeur, **avant de quitter l'établissement** si vous en êtes capable, sinon dès que possible :
  - vous devez l'aviser de l'évènement accidentel même si votre lésion n'entraîne pas un arrêt de travail ou ne requiert pas, dans l'immédiat, de soins médicaux. En effet, votre lésion pourrait se manifester plus tard, nécessiter des soins ou vous rendre incapable d'exercer votre emploi;
  - notez que la LATMP ne stipule aucun délai (24 heures, 48 heures, etc.) pour déclarer votre accident du travail. Cependant, il est primordial de le faire le plus tôt possible.
- Vous devez, au même moment, **remplir un rapport interne d'accident du travail**, le remettre à votre employeur et en conserver une copie.
- Vous devez **consulter rapidement un médecin** pour :
  - faire diagnostiquer votre blessure, même si elle semble légère ou banale;
  - recevoir les soins et les traitements requis par votre état;
  - obtenir une **attestation médicale initiale** sur le feuillet de la CSST. Lorsque vous n'êtes pas en mesure d'exercer votre emploi au-delà de la journée de l'accident, cette attestation doit être remise à la personne responsable de la gestion des dossiers SST au Service de santé de votre employeur. Lors de la remise de cette attestation, cette personne devrait normalement vous remettre le formulaire Réclamation du travailleur prescrit par la CSST.

Vous aurez besoin de cette attestation médicale initiale pour faire une réclamation à la CSST. Bien que vous ayez **six mois** pour remplir et transmettre à la CSST le formulaire Réclamation du travailleur, il est important de le faire dès que possible. Référez-vous à la **2<sup>e</sup> étape**.

## QUELQUES CONSEILS

La déclaration à votre supérieur immédiat et la consultation médicale sont **deux actions très importantes à effectuer dans les plus brefs délais**. En plus de contribuer à prévenir d'autres accidents du travail et à minimiser les risques d'aggravation de votre état, elles facilitent grandement le traitement et l'admissibilité de votre réclamation par la CSST.

Vous avez le **droit de choisir le médecin traitant** qui vous prendra en charge. Choisissez un médecin en qui vous avez confiance et sur qui vous pouvez compter, car c'est lui qui devra se prononcer sur les conclusions médicales telles que le diagnostic et les soins ou traitements requis, tout au long de l'évolution de votre lésion. Comme il se peut que vous ne puissiez voir le médecin de votre choix dès la première consultation, obtenez néanmoins une attestation médicale initiale et choisissez, dès que vous serez en mesure de le faire, le médecin qui poursuivra l'évaluation de votre lésion.

Votre supérieur immédiat, tout autre représentant de votre employeur ou le personnel tel que le-la secrétaire ou le-la téléphoniste ne peuvent avoir accès aux documents médicaux concernant votre lésion professionnelle sans avoir obtenu, au préalable,  **votre consentement écrit**. Seul le professionnel de la santé désigné par votre employeur a droit d'accès au dossier médical que la CSST possède au sujet de votre lésion.

Les **notes rédigées par votre médecin, dans votre dossier médical**, sont déterminantes pour l'admissibilité de votre réclamation :

- dès la première consultation, informez votre médecin que vous avez été victime d'un accident du travail, en lui fournissant la date ainsi que la description de l'évènement et des gestes effectués, afin qu'il indique ces informations dans votre dossier médical;

- indiquez le nom du médecin traitant concerné sur chaque copie de notes médicales que vous recevez, tout en vous assurant de la lisibilité acceptable de ces copies.

Évitez les consultations de corridor et les prescriptions sur le coin d'une table qui ne laissent aucune trace de suivi médical dans votre dossier SST.

**Conservez une copie lisible de tous les documents et rapports médicaux** ayant trait à votre lésion professionnelle. Classez-les par ordre chronologique. Inscrivez la date de vos visites médicales, des soins et des traitements reçus en raison de votre lésion professionnelle.

Notez brièvement les différents entretiens que vous avez, dans le cadre de votre dossier SST, avec votre employeur, le Service de santé et la CSST.

Triez par date le courrier reçu. Faites de même avec le courrier que vous transmettez, en prenant soin d'en conserver une copie lisible.

Consultez, dès que possible,  **votre équipe syndicale locale** au sujet de votre accident du travail. Votre représentante peut vous aider dans le cheminement de votre dossier SST. Remettez-lui une copie de tous les documents concernant votre lésion professionnelle afin qu'elle puisse vous conseiller adéquatement.

**Conseil de prudence** : évitez de faire des commentaires ou de diffuser des photographies ou vidéos dans les médias sociaux, tels que Facebook ou Twitter, pouvant avoir un lien avec votre dossier SST.

# L'envoi de votre réclamation à la CSST et son admissibilité

## CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Pour que votre lésion professionnelle soit reconnue par la CSST, vous devez remplir le formulaire Réclamation du travailleur remis par votre employeur. Il est aussi accessible sur le site Web de la CSST.

La réclamation du travailleur à la CSST et la déclaration de l'évènement à votre employeur, y compris le rapport interne d'accident, sont deux choses bien distinctes.

- La réclamation du travailleur doit être faite **dans les six mois de la lésion professionnelle**. Toutefois, il est capital de la faire dès que possible après la survenance de l'évènement. Le même délai s'applique en matière de récurrence, rechute ou aggravation. Dans le cas d'une maladie professionnelle, ce formulaire doit être produit dans les six mois de la date où il est porté à votre connaissance que vous êtes atteinte d'une telle maladie. Informez-vous auprès de votre équipe syndicale locale.
- Prenez soin de décrire, dans un langage simple, l'évènement survenu au travail, en y incluant **les éléments suivants** :
  - **le lien avec le travail** : l'endroit et l'activité exercée au moment de l'évènement;
  - **le fait accidentel** : la façon dont s'est produite votre lésion, à savoir les gestes exécutés au moment de l'évènement;
  - **la lésion qui en résulte** : la blessure ou les symptômes ressentis, sans oublier de préciser la-les partie-s du corps touchée-s;
  - **la date et l'heure de l'évènement**;
  - **les témoins** directs ou indirects de cet évènement;
  - **le fait que vous ayez déclaré l'évènement** à votre supérieur immédiat ou à un autre représentant de votre employeur.
- Après réception de ce formulaire, la CSST évaluera votre dossier et rendra une décision sur l'admissibilité de votre réclamation en relation avec le diagnostic posé par votre médecin. Au besoin, elle communiquera avec vous et votre employeur pour obtenir des informations. Sa décision est contestable, **dans un délai de 30 jours**, à la Direction de la révision administrative (DRA). Référez-vous à la **9<sup>e</sup> étape**.

## QUELQUES CONSEILS

C'est à vous qu'il incombe de remplir le formulaire **Réclamation du travailleur** et de le remettre à votre employeur, ou de l'envoyer directement au bureau régional de la CSST, en prenant soin d'en donner une copie à votre employeur et d'en conserver une copie. Vous pouvez demander l'aide de votre représentante syndicale ou mandater celle-ci pour produire une réclamation à la CSST.

Assurez-vous que chacun des formulaires suivants présente une description fidèle de l'évènement:

- **rapport interne d'accident du travail** fourni par votre employeur;
- formulaire **Réclamation du travailleur** de la CSST;
- formulaire **Avis de l'employeur et demande de remboursement** de la CSST.

Le même conseil s'applique lorsque vous recevez un appel de la CSST: assurez-vous de décrire fidèlement l'évènement. Veuillez également prendre en note le nom et les coordonnées de l'agent-e d'indemnisation responsable de votre dossier à la CSST afin d'y référer au besoin.

Toute conversation avec la CSST est inscrite par l'agent-e dans les notes évolutives, lesquelles font partie intégrante de votre dossier SST.

Il est important de noter la date de réception (aussi appelée date de notification) de toute décision rendue par la CSST, dont celle sur l'admissibilité de votre réclamation, car c'est à compter de cette date que débute le délai de contestation d'une décision.

Veillez conserver toute correspondance reçue, y compris l'enveloppe sur laquelle apparaît le timbre oblitéré par le service postal qui peut servir de preuve de la date de réception d'une décision. N'oubliez pas de vérifier régulièrement votre boîte postale au cas où elle contiendrait une décision relative à votre dossier SST que vous auriez intérêt à contester.

Si la décision rendue par la CSST vous est défavorable, vous devez la contester selon la procédure indiquée à la **9<sup>e</sup> étape**. Pour ce faire, faites appel à votre équipe syndicale locale pour obtenir de l'aide.

## Le droit à l'indemnisation en cas d'incapacité d'exercer votre emploi

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

□ Si vous êtes incapable d'exercer votre emploi en raison d'une lésion professionnelle, vous avez le droit d'être indemnisée de la façon suivante :

- **le jour où survient la lésion** : l'employeur doit vous verser 100% de votre salaire pour la journée entière;
- **pendant les 14 jours complets suivant le début de votre incapacité** : l'employeur est tenu de vous verser 90% de votre salaire net pour chaque jour ou partie de jour où vous auriez normalement travaillé, même si la CSST n'a pas rendu sa décision sur l'admissibilité de votre lésion professionnelle.

Pour avoir droit à ce salaire, vous devez avoir fourni à votre employeur l'**attestation médicale initiale** émise par votre médecin lors de la première consultation pour votre lésion.

Votre employeur remplira le formulaire **Avis de l'employeur et demande de remboursement** de la CSST afin de se faire rembourser, par la Commission, l'indemnité qu'il a l'obligation de vous verser durant les 14 premiers jours complets de votre incapacité. **Votre signature étant facultative, vous n'avez pas à signer ce formulaire si vous n'êtes pas d'accord avec la description de l'évènement faite par l'employeur**, à moins que celui-ci y apporte les corrections nécessaires. Assurez-vous également qu'il vous en remette une copie. **Veillez donc prêter attention au contenu de ce formulaire et, dans le doute, vous abstenir de signer. Si vous vivez quelque difficulté que ce soit avec le Service de santé de votre employeur au sujet de votre dossier SST, informez-en sans délai votre équipe syndicale locale.**

Sur ce formulaire apparaît aussi le montant du salaire annuel brut retenu par l'employeur pour calculer votre indemnité de remplacement du revenu (IRR). Vérifiez si ce montant est exact. S'il ne l'est pas et que votre employeur refuse de le modifier, faites-en part à l'agent-e d'indemnisation de la CSST. Votre équipe syndicale locale peut vous aider dans ces démarches.

- **à compter du 15<sup>e</sup> jour complet d'incapacité** : l'employeur doit vous verser une IRR correspondant à 90% du revenu net retenu que vous tirez annuellement de votre emploi. Pour calculer cette prestation, l'employeur ne doit pas plafonner votre revenu au maximum annuel assurable déterminé par la loi, lequel s'établit à 69 000\$ en 2014. Voyez avec votre équipe syndicale locale quels montants (heures supplémentaires effectuées, primes, etc.) peuvent être inclus dans le revenu devant être considéré par votre employeur pour établir votre IRR.

Veillez noter que l'employeur n'est pas tenu de continuer à verser l'IRR après les 14 premiers jours complets d'incapacité. À compter du 15<sup>e</sup> jour, il peut décider d'attendre la décision de la CSST sur l'admissibilité de votre réclamation et vous verser, durant ce temps, des prestations d'assurance salaire. Une fois la réclamation acceptée ou refusée par la CSST, les ajustements salariaux seront effectués en conséquence, selon le régime applicable.

Il est important de rappeler que le formulaire **Réclamation du travailleur** de la CSST doit être rempli le plus rapidement possible, bien que vous ayez six mois pour le faire. Référez-vous à la **2<sup>e</sup> étape**.

L'indemnité de remplacement du revenu vous est versée :

- tant que votre lésion professionnelle n'est pas consolidée et que vous n'êtes pas capable d'exercer votre emploi prélésionnel;
- tant que votre employeur ne vous assigne pas temporairement un travail. Référez-vous à la **4<sup>e</sup> étape**;
- tant que vous avez besoin de réadaptation pour redevenir capable d'exercer votre emploi prélésionnel ou un emploi équivalent, sinon un emploi convenable chez votre employeur ou, ultimement, ailleurs sur le marché du travail;
- tant que vous n'occupez pas l'emploi convenable déterminé par la CSST en raison de sa non-disponibilité, et ce, pendant au plus un an à compter de la date où vous devenez capable d'exercer cet emploi. Cependant, si celui-ci est ou devient disponible au cours de cette période et que vous le refusez sans raison valable, la CSST peut mettre fin à votre IRR.

Règle générale, l'âge maximal pour avoir droit à l'IRR est 68 ans.

Votre **banque de congés de maladie** n'est aucunement affectée par votre absence pour lésion professionnelle. L'employeur ne peut, à aucun moment, utiliser cette banque pour vous indemniser.

**Sous réserve des dispositions négociées localement, vous pouvez demander le report de votre congé annuel à une date ultérieure, si vous êtes incapable de le prendre à la période établie en raison de votre absence pour lésion professionnelle.**

## QUELQUES CONSEILS

Assurez-vous d'être rémunérée adéquatement et de recevoir l'IRR à laquelle vous avez droit en vertu de la convention collective de la FIQ et de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP).

Rappelez-vous qu'il est important de vérifier le montant inscrit par votre employeur dans la case « salaire annuel brut » du formulaire Avis de l'employeur et demande de remboursement de la CSST. Ce montant sert à calculer l'IRR à laquelle vous avez droit.

Informez, s'il y a lieu, l'employeur et la CSST de tout autre emploi que vous occupez et du revenu tiré de cet emploi afin de recevoir l'IRR à laquelle vous avez droit en fonction de tous vos emplois.

Vérifiez particulièrement les **premiers relevés de paie** remis par votre employeur et les **premiers avis de paiement** émis par la CSST, lesquels constituent des décisions que vous pouvez contester dans un délai de 30 jours de leur notification si elles vous sont défavorables. N'hésitez pas à demander l'aide de votre équipe syndicale locale pour vous assurer du recours devant être intenté, soit une demande de révision, une plainte à la CSST ou un grief auprès de l'employeur. Conservez ces relevés de paie et avis de paiement dans votre dossier.

Pour toute question sur l'indemnisation concernant votre situation particulière, consultez rapidement votre équipe syndicale locale. Au besoin, elle pourra s'informer auprès d'une conseillère syndicale de la FIQ.

## L'assignation temporaire d'un travail par votre employeur

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Votre employeur peut vous assigner temporairement un travail, même si votre lésion professionnelle n'est pas consolidée, en attendant que vous redeveniez capable d'exercer votre emploi.
- Pour que cette assignation proposée par l'employeur soit valide, elle doit obligatoirement avoir reçu l'approbation préalable de votre médecin traitant sur chacune des **trois conditions suivantes** :
  - 1) vous êtes raisonnablement en mesure d'accomplir ce travail, compte tenu de vos capacités, de votre formation et de vos connaissances;
  - 2) ce travail ne comporte pas de danger pour votre santé, votre sécurité et votre intégrité physique, compte tenu de votre lésion;
  - 3) ce travail est favorable à votre réadaptation.

L'employeur doit vous remettre la proposition d'assignation temporaire à un travail, sur le formulaire prescrit par la CSST, après avoir rempli les sections requises, dont celle relative à la nature de l'assignation. Vous devez remettre ce formulaire à votre médecin afin qu'il se prononce sur chacune des trois conditions.

- Si votre médecin émet un avis défavorable** eu égard à l'une ou l'autre de ces conditions, vous n'êtes pas tenue de faire le travail. Votre employeur et la CSST doivent respecter l'avis de votre médecin et ne peuvent le contester par le biais du rapport d'un autre médecin.
- Si vous omettez ou refusez sans raison valable de faire le travail** de l'assignation avec laquelle votre médecin est en accord, la CSST peut réduire ou suspendre le versement de votre indemnité de remplacement du revenu.
- Si vous n'êtes pas d'accord avec votre médecin**, vous pouvez contester cette proposition d'assignation temporaire auprès de la CSST. Si vous l'avez contestée, vous n'êtes alors pas tenue de faire le travail que vous assigne votre employeur tant que le rapport de votre médecin n'est pas confirmé par une décision finale. La décision rendue par la CSST est contestable **dans un délai de 10 jours de sa notification**. Pour la procédure de contestation d'une décision, référez-vous à la **9<sup>e</sup> étape**.

Autre solution : plutôt que de contester l'assignation temporaire proposée par l'employeur, vous pouvez en faire l'essai pendant une certaine période. Dans le cas où vous n'êtes pas en mesure de continuer cette affectation, vous pouvez retourner voir votre médecin. **En tout temps, votre médecin peut mettre fin à l'assignation temporaire.**

- Au cours de la période où vous effectuez le travail de l'assignation temporaire, l'employeur doit vous verser **le salaire et les avantages liés à l'emploi que vous occupez** lorsque s'est manifestée votre lésion professionnelle et dont vous bénéficieriez si vous aviez continué à l'exercer. Par exemple, ces avantages peuvent comprendre les primes liées à votre emploi pré-lésionnel ou les heures supplémentaires que vous auriez effectuées n'eût été de votre assignation temporaire et de votre lésion professionnelle. Vous avez aussi le droit de prendre des congés au cours de cette assignation, conformément à votre convention collective.

## QUELQUES CONSEILS

Si votre employeur veut vous assigner temporairement un travail, assurez-vous que votre médecin ait en main une description des tâches de cette assignation afin qu'il soit en mesure de donner un avis éclairé sur chacune des trois conditions exigées.

Avant de contester l'assignation proposée par l'employeur, dans le cas où vous n'êtes pas d'accord avec votre médecin :

- tentez, dans la mesure du possible, d'expliquer à votre médecin les raisons pour lesquelles vous croyez qu'il ne devrait pas consentir à ce travail compte tenu de votre lésion;
- consultez votre représentante syndicale pour vérifier si d'autres démarches peuvent être entreprises;
- débutez l'assignation. Si vous n'êtes pas en mesure de la continuer, retournez consulter votre médecin.

Votre équipe syndicale locale peut vous conseiller et vous aider à contester, s'il y a lieu, l'assignation temporaire proposée par l'employeur. Pour ce faire, apportez-lui tous les documents relatifs à votre dossier SST.

## La demande de remboursement de vos frais d'assistance médicale

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- La LATMP stipule que la victime d'une lésion professionnelle a droit à l'assistance médicale que requiert son état en raison de cette lésion. Elle a le droit de recevoir ces soins ou traitements dans l'établissement de son choix.
- Pour avoir droit à l'assistance médicale, la CSST doit d'abord décider de l'admissibilité de votre réclamation pour une lésion professionnelle. Pour ce faire, vous devez lui avoir transmis le formulaire Réclamation du travailleur. Si elle accepte votre réclamation, elle assume les frais d'assistance médicale et paie les soins et traitements fournis selon les conditions prévues, notamment au Règlement sur l'assistance médicale<sup>10</sup>.
- L'assistance médicale comprend:
  - les services d'un professionnel de la santé (médecin, dentiste, optométriste, pharmacien);
  - les soins fournis dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux du Québec;
  - les médicaments et autres produits pharmaceutiques;
  - les prothèses et orthèses;
  - la réparation ou le remplacement de lunettes endommagées au travail;
  - les soins, traitements, aides techniques et frais déterminés par la CSST dans le Règlement sur l'assistance médicale, tels que la physiothérapie, l'ergothérapie, la chiropratique, l'acupuncture, l'audiologie, l'orthophonie, la podiatrie, la psychologie, les soins à domicile et les examens de laboratoire;
  - les frais de déplacement, de repas et de séjour reliés aux soins et aux traitements reçus.
- Pour que les soins ou traitements soient payés par la CSST, ils doivent respecter les conditions suivantes:
  - être requis par votre état, en lien avec votre lésion professionnelle;
  - être prescrits par votre médecin, avant d'être fournis;
  - être prévus au Règlement sur l'assistance médicale le cas échéant ou, à tout le moins, préalablement autorisés par la CSST;
  - être conformes aux balises et aux montants prévus au règlement.

<sup>10</sup> Règlement sur l'assistance médicale, [En ligne], <[www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/A\\_3\\_001/A3\\_001R1.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/A_3_001/A3_001R1.HTM)> (Consulté le 16 juin 2014).

Si les conditions déterminées par la CSST sont respectées, aucun frais ne devraient vous être facturés par l'établissement de santé où vous recevez vos soins et traitements. Pour éviter les mauvaises surprises, communiquez au préalable avec l'agent-e d'indemnisation de la CSST pour obtenir son autorisation ou vérifier si des soins ou traitements requis par votre médecin sont défrayés par la Commission.

- Si vous devez vous déplacer pour recevoir des soins ou des traitements, les frais liés aux déplacements vous seront remboursés par la CSST, à certaines conditions et selon certains taux, sur présentation de pièces justificatives. Vous devez remplir et faire parvenir à la CSST, **dans les 6 mois** de la date à laquelle ces frais ont été engagés, le formulaire **Demande de remboursement de frais**. Ce formulaire est disponible sur le site Web de la CSST, section Travailleurs.
- Après la consolidation de votre lésion professionnelle**, vous pouvez réclamer le remboursement des traitements de soutien requis par votre état de santé et prescrits par votre médecin en relation avec la lésion.
- Vous pouvez contester toute décision rendue par la CSST qui vous est défavorable concernant l'assistance médicale ou l'une de vos demandes de remboursement de frais. Référez-vous à la **9<sup>e</sup> étape**.

## QUELQUES CONSEILS

Si vous n'êtes pas en mesure de vous présenter à un traitement, il est très important de prévenir sans délai votre thérapeute et votre agent-e d'indemnisation. La CSST pourrait décider de réduire ou de suspendre le versement de votre indemnité de remplacement du revenu en cas d'absence **non motivée**.

Joignez toujours les originaux de vos reçus et de vos factures à votre demande de remboursement de frais, en prenant soin d'en conserver une copie lisible.

Si vous constatez une erreur dans le montant qui vous est dû par la CSST, n'encaissez pas le chèque reçu. Communiquez avec votre agent-e d'indemnisation pour que le montant soit rectifié et qu'un nouveau chèque vous soit émis. En cas d'insatisfaction, vous pouvez vous adresser à son gestionnaire ou téléphoner au Service des plaintes de la CSST. Des renseignements sont disponibles au <[www.csst.qc.ca/nous\\_joindre/Pages/formuler\\_plainte\\_csst.aspx](http://www.csst.qc.ca/nous_joindre/Pages/formuler_plainte_csst.aspx)>.

## Le rapport final et ses conclusions liées à la consolidation de votre lésion

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Le **rapport final** (feuillet de la CSST) émis par votre médecin traitant est un document très important qui signifie la fin de la période de consolidation de votre lésion professionnelle.

La consolidation est la guérison ou la stabilisation de votre lésion professionnelle à la suite de laquelle aucune amélioration de votre état de santé n'est prévisible. En d'autres mots, votre lésion a atteint un plateau thérapeutique.

- Le rapport final sert à indiquer les informations suivantes :
  - le diagnostic final de votre lésion professionnelle;
  - la date de consolidation de votre lésion;
  - la présence ou l'absence d'une atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique (APIPP) qui découle de votre lésion;
  - la présence ou l'absence de limitations fonctionnelles résultant de votre lésion;
  - l'aggravation ou non des limitations fonctionnelles antérieures à celles qui résultent de votre lésion, le cas échéant.

Votre médecin doit sans délai vous en informer et expédier ce rapport final à la CSST. Vous devez, à votre tour, en informer aussitôt votre employeur et lui remettre une copie du rapport final.

- Une fois votre lésion déclarée consolidée par votre médecin traitant, l'une ou l'autre des situations suivantes peut se présenter :

#### **1<sup>re</sup> situation ► votre lésion n'entraîne aucune atteinte permanente ni de limitations fonctionnelles :**

- vous redevenez alors capable d'exercer votre emploi et l'employeur vous réintègre dans votre emploi prélésionnel;
- à compter de la réintégration dans votre emploi, vous avez le droit de recevoir le salaire et les avantages aux mêmes taux et conditions que ceux dont vous auriez bénéficié si vous aviez continué à exercer votre emploi pendant votre absence;
- au même moment, le versement de votre IRR prend fin.

#### **2<sup>e</sup> situation ► une atteinte permanente et des limitations fonctionnelles résultent de votre lésion :**

- vous avez droit à la réadaptation physique, sociale et professionnelle que requiert votre état en vue de votre réinsertion au travail. Référez-vous à la **7<sup>e</sup> étape**;
- vous continuerez de recevoir votre indemnité de remplacement du revenu tant que vous aurez besoin de réadaptation;

- votre médecin, ou le médecin auquel il vous réfère, sera convié par la CSST à procéder à l'évaluation du pourcentage de votre atteinte permanente, à la détermination de vos limitations fonctionnelles, et à produire par la même occasion le rapport d'évaluation médicale, aussi appelé REM.
- La CSST vous versera une indemnité selon le **pourcentage d'atteinte permanente** attribué par votre médecin. Cette indemnité est payable une seule fois. Une **limitation fonctionnelle** est une réduction ou restriction permanente de la capacité physique ou psychique d'accomplir certaines activités. Elle se traduit par l'incapacité d'exécuter certains mouvements, de prendre ou de garder certaines positions, ou de subir certaines contraintes dans des conditions déterminées.

## QUELQUES CONSEILS

Dans le cas d'une atteinte permanente ou de limitations fonctionnelles découlant de votre lésion, votre dossier à la CSST sera transféré du service de l'indemnisation à celui de la réadaptation, afin que l'un-e de ses agent-e-s évalue votre capacité d'exercer votre emploi pré-lésionnel ou un emploi équivalent, sinon un emploi convenable chez votre employeur, avec ou sans mesure de réadaptation.

Si la CSST en vient à la conclusion que vous n'êtes pas capable, en raison de vos limitations fonctionnelles, d'être réintégrée chez votre employeur, vous devrez alors chercher l'emploi convenable que la Commission aura déterminé pour vous ou un autre emploi, ailleurs sur le marché du travail. Compte tenu des lourdes

conséquences associées à cette ultime option, il est primordial d'avoir recours à votre équipe syndicale locale pour que soient considérées toutes les mesures d'accommodement nécessaires visant à rester chez votre employeur.

Par conséquent, dès que vous êtes mise au courant que votre lésion professionnelle entraînera une atteinte permanente (APIPP) et des limitations fonctionnelles, il est de la plus haute importance d'en informer votre équipe syndicale locale. Elle peut grandement vous aider à réintégrer votre emploi et à entreprendre, avec votre consentement, des démarches auprès de votre employeur et de votre agent-e en réadaptation de la CSST. Référez-vous aux **étapes 7 et 8**.

# Votre droit à la réadaptation en cas d'atteinte et de limitations permanentes

## CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Si votre lésion professionnelle entraîne une atteinte permanente et des limitations fonctionnelles, vous avez droit à la réadaptation que requiert votre état. La CSST assume alors le coût de votre réadaptation.
- Un-e agent-e en réadaptation de la CSST communiquera avec vous pour préparer et mettre en œuvre, avec votre collaboration, un plan individualisé de réadaptation, aussi appelé PIR. Ce plan peut comprendre, selon vos besoins, un programme de réadaptation physique, sociale et professionnelle. Voici ce que vise et peut inclure chacun de ces programmes :

### Le programme de réadaptation physique

Son objectif est de développer la capacité résiduelle de la victime d'une lésion professionnelle pour pallier les limitations fonctionnelles qui résultent de sa lésion. Ce programme peut comprendre :

- des soins médicaux et infirmiers;
- des traitements de physiothérapie et d'ergothérapie;
- des exercices d'adaptation à une prothèse ou à une orthèse;
- des soins à domicile d'une professionnelle en soins;
- tout autre soin ou traitement requis par l'état de la personne lorsque prescrit par son médecin traitant.

### Le programme de réadaptation sociale

Son objectif est d'aider la victime d'une lésion professionnelle à surmonter les conséquences personnelles et sociales de sa lésion, à s'adapter à la nouvelle situation qui découle de sa lésion et à redevenir autonome dans l'accomplissement de ses activités habituelles. Ce programme peut comprendre :

- des services professionnels d'intervention psychosociale;
- la mise en œuvre de moyens pour procurer à la personne un domicile et un véhicule adaptés à sa capacité résiduelle;
- le paiement de frais d'aide personnelle à domicile;
- le remboursement de frais de garde d'enfants;
- le remboursement du coût des travaux d'entretien courant du domicile.

## Le programme de réadaptation professionnelle

Son objectif est de faciliter la réintégration de la victime d'une lésion professionnelle dans son emploi prélésionnel ou un emploi équivalent ou, si ce but ne peut être atteint, dans un emploi convenable chez son employeur, sinon ailleurs sur le marché du travail. Ce programme peut comprendre :

- l'adaptation du poste de travail prélésionnel ou d'un autre poste chez l'employeur;
- un programme de formation professionnelle;
- des services de support en recherche d'emploi;
- plusieurs autres mesures dont celles indiquées dans la LATMP.

- Le plan de réadaptation élaboré par l'agent-e constitue une décision de la CSST pouvant être contestée en vertu de la procédure décrite à la **9<sup>e</sup> étape**. Par ailleurs, ce plan peut être modifié pour tenir compte de circonstances nouvelles. Chaque modification apportée à ce plan constitue une nouvelle décision de la CSST également contestable.

### QUELQUES CONSEILS

Avant que la détermination d'un emploi convenable ailleurs sur le marché du travail ne soit envisagée pour vous, il est crucial que toutes les mesures de réadaptation nécessaires et raisonnables soient au préalable considérées par la CSST afin de réintégrer votre emploi prélésionnel ou un emploi équivalent, sinon un emploi convenable chez votre employeur. Votre collaboration et votre participation active sont essentielles à la réussite de cette démarche.

L'adaptation de votre poste de travail eu égard à vos limitations fonctionnelles est un bel exemple de ce que la CSST peut proposer pour favoriser votre retour au travail chez l'employeur.

Dans le cas où vous n'êtes pas en mesure de réintégrer votre emploi prélésionnel ou un emploi équivalent, la CSST demandera alors à votre employeur s'il a un emploi convenable à vous offrir. Il n'a qu'à répondre par la négative pour que la CSST envisage rapidement une solution ailleurs sur le marché du travail. **C'est pourquoi il est si important d'en informer dès le début votre équipe syndicale locale. Celle-ci peut vous aider, vous conseiller et vous accompagner dans ces démarches auprès de votre employeur et de la CSST afin que soit respecté votre droit d'être réintégrée en priorité chez l'employeur.**

## Le droit au retour au travail chez votre employeur

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Lorsque votre lésion professionnelle est consolidée sans atteinte permanente ni limitations fonctionnelles, vous serez réintégrée **dans votre emploi prélésionnel**. Il en va de même lorsqu'une atteinte permanente et des limitations fonctionnelles résultent de votre lésion et que vous avez la capacité d'exercer votre emploi.
- À compter de votre réintégration dans l'emploi prélésionnel, l'employeur doit vous verser **le salaire et les avantages** aux mêmes taux et conditions que ceux dont vous auriez bénéficié si vous aviez continué à exercer votre emploi pendant votre absence. En d'autres termes, vous ne devez pas être pénalisée d'une quelconque façon en raison du fait que vous avez été victime d'une lésion professionnelle. Par exemple, lors de votre retour au travail, vous avez droit au même quantum de congé annuel et à la rémunération afférente comme si vous n'aviez jamais été absente pour une lésion professionnelle.
- Qui plus est, votre employeur ne peut exercer à votre endroit des mesures discriminatoires ou de représailles, ou vous imposer toute autre sanction parce que vous avez été victime d'une lésion professionnelle ou à cause de l'exercice d'un droit en vertu de la LATMP ou de la LSST. Dans le cas contraire, vous pouvez choisir de **déposer une plainte à la CSST** ou de **recourir à la procédure de griefs** prévue à la convention collective de la FIQ, dans les 30 jours de la connaissance de la sanction ou de la mesure qui vous est imposée par l'employeur.  
  
**Attention** : vous ne pouvez utiliser ces deux recours en même temps, vous devez absolument opter pour l'un ou pour l'autre.
- Si vous demeurez incapable d'exercer votre emploi prélésionnel de façon définitive, vous serez alors inscrite sur une **équipe spéciale** dans la mesure où vos capacités résiduelles vous permettent d'accomplir certaines tâches chez votre employeur.
- Le fait d'être inscrite sur l'équipe spéciale signifie que vous êtes considérée avoir posé votre candidature à tout poste vacant ou nouvellement créé, si vos capacités résiduelles vous permettent d'accomplir les tâches de ce poste sans danger pour votre santé, votre sécurité ou votre intégrité physique, compte tenu de votre lésion professionnelle. Le poste vous sera accordé si vous êtes la salariée ayant le plus d'ancienneté de l'équipe spéciale, à la condition de satisfaire aux exigences normales de la tâche. Si vous le refusez sans raison valable, vous pourriez être réputée avoir démissionné.

- Vous avez le droit de demeurer sur cette équipe spéciale le temps nécessaire pour l'obtention d'un poste compatible avec vos limitations fonctionnelles, à moins que votre employeur ne vous ait offert un emploi convenable disponible dans le cadre du processus de réadaptation de la CSST.
- Lorsque vous êtes victime d'une lésion professionnelle, votre employeur ne peut mettre un terme à votre lien d'emploi, même si votre absence du travail liée à cette lésion est d'une durée supérieure à trois ans.

## QUELQUES CONSEILS

Vous avez tout intérêt à réintégrer votre emploi pré-lésionnel ou un emploi équivalent, sinon un emploi convenable chez votre employeur, plutôt que d'être à la recherche d'un emploi ailleurs sur le marché du travail, sans aucune garantie de pouvoir vous en trouver un aussi rémunérateur ou aussi valorisant. Il est donc important de bien saisir les enjeux et de voir à ce que tous les efforts raisonnables soient déployés en ce sens<sup>11</sup>.

N'oubliez pas que la CSST dispose des ressources logistiques, matérielles et financières, et de l'expertise nécessaire pour faciliter votre réintégration d'abord et avant tout chez votre employeur. Assurez-vous que tous les moyens ont été considérés avant que la CSST ne se voit obligée de vous déterminer un emploi convenable ailleurs que chez votre employeur.

**Tout doit être mis en œuvre par la CSST, avec votre collaboration, pour que vous conserviez votre emploi pré-lésionnel ou, si cela n'est pas possible, que vous obteniez un emploi équivalent ou un emploi convenable chez votre employeur.**

Au risque de le répéter une fois de plus, n'hésitez pas à consulter votre équipe syndicale locale. Elle peut vous aider dans la recherche d'un emploi équivalent ou d'un emploi convenable chez votre employeur ainsi que dans la recherche des diverses mesures de réadaptation possibles visant à vous rendre capable de l'exercer. Elle peut certes vous être de bon conseil !

<sup>11</sup> En complément d'information, consultez la publication de la FIQ traitant de la souffrance liée aux troubles musculosquelettiques (TMS), plus particulièrement les pages 10 et 11. [En ligne], <[www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/lessentielmr-outil-final-fr.pdf](http://www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/lessentielmr-outil-final-fr.pdf)> (Consulté le 18 juin 2014).

## La contestation d'une décision rendue dans votre dossier

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Vous avez le droit de contester toutes et chacune des décisions rendues par la CSST dans votre dossier.** Votre employeur a aussi le droit de contester ces mêmes décisions.
- Pour chacune des décisions contestées, la même procédure de contestation s'applique, depuis le début jusqu'à l'obtention d'une décision finale.

**Un dossier relatif à un seul évènement peut donc contenir plusieurs décisions rendues par la CSST et, par le fait même, plusieurs contestations.**

- Dès réception, vérifiez le contenu du courrier que vous recevez au sujet de votre dossier SST afin de contester, dans le délai requis, toute décision qui vous apparaît défavorable. Même si une décision vous est partiellement favorable, vous devez la contester afin d'obtenir gain de cause quant à la portion qui vous est défavorable. **Mieux vaut contester maintenant et se désister plus tard que de perdre un droit.**
- Vérifiez toute correspondance reçue, puisque l'employeur peut aussi contester une décision de la CSST qui vous est favorable. Informez-en aussitôt votre équipe syndicale locale.
- La **procédure de contestation d'une décision** est la suivante :
  - vous ou votre employeur pouvez contester chacune des décisions rendues par la CSST à la Direction de la révision administrative (DRA) de la CSST **dans les 30 jours** de leur notification;
  - vous ou votre employeur pouvez aussi contester chacune des décisions rendues par la DRA à la Commission des lésions professionnelles (CLP) **dans les 45 jours** de leur notification.

Cependant, ces délais sont **réduits à 10 jours**, tant à la DRA qu'à la CLP, s'il est question de contester une décision rendue en matière :

  - d'assignation temporaire d'un travail;
  - de prévention en vertu de la LSST.
- Dès que vous ou votre employeur contestez une décision rendue dans votre dossier SST, **la FIQ assume les frais de votre représentation par une procureure de l'équipe de plaidoirie en SST**, incluant les honoraires pour une expertise médicale, le cas échéant.

## □ Ouverture de votre dossier SST à la FIQ

Pour qu'une procureure de l'équipe de plaidoirie en SST puisse vous représenter, vous devez remettre sans délai à votre équipe syndicale locale les documents suivants :

- la décision contestée qui a été rendue par la CSST, accompagnée de la demande de révision qui a été déposée à la DRA par vous ou par votre employeur;
- ou encore la décision contestée qui a été rendue par la DRA, accompagnée du formulaire de contestation qui a été déposé à la CLP par vous ou par votre employeur.

De plus, une représentante de votre équipe syndicale locale vous demandera de signer **un mandat de représentation** pour autoriser la FIQ à faire les représentations auprès des instances appropriées et à se faire transmettre une copie de votre dossier SST.

**Votre collaboration est essentielle à la bonne marche du dossier.**

- Lors de l'audition de votre dossier, vous pourriez avoir droit à une **libération sans perte de salaire** auprès de l'employeur chez qui est survenue votre lésion professionnelle. Informez-vous auprès de votre équipe syndicale locale.

## QUELQUES CONSEILS

Si vous voulez contester une décision rendue par la CSST ou par la DRA dans votre dossier, **il est préférable de communiquer au préalable avec votre équipe syndicale locale** pour qu'elle vous aide à effectuer les démarches nécessaires.

Veillez remettre à votre équipe syndicale locale toute correspondance que vous transmettez ou recevez concernant votre dossier SST, incluant les contestations déposées par vous ou votre employeur.

**Bien que vous soyez représentée par la FIQ, vous seule recevez les décisions, d'où l'importance d'en informer aussitôt votre équipe syndicale locale.**

Conservez la preuve de transmission de chacune des contestations que vous déposez à la CSST, à la DRA ou à la CLP.

Rappelez-vous qu'un dossier SST, bien qu'il soit lié à un seul événement, peut contenir plusieurs décisions. Vous devez lire attentivement chaque lettre reçue, car il peut s'agir d'une décision que vous avez intérêt à contester. **N'oubliez pas de conserver les enveloppes sur lesquelles apparaît l'oblitération postale, elles peuvent vous servir de preuve de réception.**

## La contestation d'un rapport au Bureau d'évaluation médicale

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR OU FAIRE

- Après chaque visite médicale, vous devez remettre à votre employeur le rapport médical (feuillet de la CSST) émis par votre médecin traitant au cours de la période de consolidation de votre lésion professionnelle. Veuillez en conserver une copie lisible. Votre médecin ne peut vous charger de frais pour l'émission de ces rapports.
- Vous ne pouvez pas contester les conclusions médicales émises par votre médecin traitant<sup>12</sup> ou le médecin chez qui celui-ci vous réfère.
- Aux fins de rendre une décision, la CSST est liée par les conclusions de votre médecin traitant en ce qui concerne les cinq sujets suivants :
  - 1) le-s **diagnostic-s** de votre lésion professionnelle;
  - 2) la **date de consolidation** de votre lésion;
  - 3) la nature, la nécessité, la suffisance ou la durée des **soins ou des traitements** prescrits;
  - 4) l'existence ou le pourcentage d'**atteinte permanente** à l'intégrité physique ou psychique pouvant découler de votre lésion;
  - 5) l'existence ou l'évaluation des **limitations fonctionnelles**.
- Cependant, la CSST ou l'employeur chez qui la lésion professionnelle est survenue peuvent contester un rapport émis par votre médecin, s'ils obtiennent une expertise d'un professionnel de la santé qui, après vous avoir examinée, infirme les conclusions médicales de votre médecin quant à l'un ou plusieurs des cinq sujets précédemment mentionnés. **Les dépenses que vous engagez pour vous rendre à cette expertise seront assumées par l'instance qui requiert cet examen, soit l'employeur ou la CSST.**
- Si la CSST ou votre employeur obtiennent une telle expertise, ils doivent sur réception vous en transmettre une copie ainsi qu'à votre médecin traitant. Ce dernier peut, dans les 30 jours de la date de la réception de celle-ci, fournir à la Commission, sur le formulaire prévu à cette fin, **un rapport complémentaire** en vue d'étayer ses conclusions et, le cas échéant, y joindre **un rapport de consultation motivé**. Votre médecin doit vous informer sans délai du contenu de son rapport.
- La CSST transmet sans délai ces rapports, incluant le rapport complémentaire de votre médecin et le dossier médical complet qu'elle possède au sujet de votre lésion professionnelle, au **Bureau d'évaluation médicale**, communément nommé **BEM**, organisme indépendant de la Commission.

<sup>12</sup> Dans la LATMP, le médecin traitant est désigné par l'expression « médecin qui a charge du travailleur ».

- Le professionnel de la santé désigné par le BEM, et non par la CSST, étudie votre dossier et peut, s'il le juge à propos ou à votre demande, vous examiner. Dans son avis écrit et motivé, il confirme ou infirme le diagnostic et les autres conclusions émises par votre médecin traitant. Il doit rendre son avis dans les 30 jours de la date à laquelle votre dossier lui a été transmis par la Commission. Il vous en expédie une copie, ainsi qu'à la CSST, à votre médecin et au médecin désigné par votre employeur.
- La CSST est liée par cet avis du BEM et doit rendre une décision en conséquence. Cette décision est contestable par vous ou par votre employeur dans les 30 jours de sa notification, selon la procédure indiquée à la **9<sup>e</sup> étape**. **Ce n'est pas l'avis du BEM, à savoir l'expertise médicale, que vous devez contester, mais la décision de la CSST qui fait suite à cet avis du BEM.**

## QUELQUES CONSEILS

Il est nécessaire que vous vous présentiez au rendez-vous de l'expertise médicale demandée par la CSST ou par votre employeur. Si vous refusez sans raison valable, la CSST peut réduire ou suspendre le paiement de votre indemnité de remplacement du revenu pour motif d'entrave à un examen médical.

Cependant, lorsque votre employeur vous convoque à une expertise, il doit le faire dans le cadre de la procédure d'évaluation médicale indiquée dans la LATMP. Il arrive que des employeurs, à l'approche d'une audition, utilisent à tort cette procédure pour bonifier leur défense. Consultez votre équipe syndicale locale pour vérifier si l'employeur est en droit de vous faire examiner par son médecin.

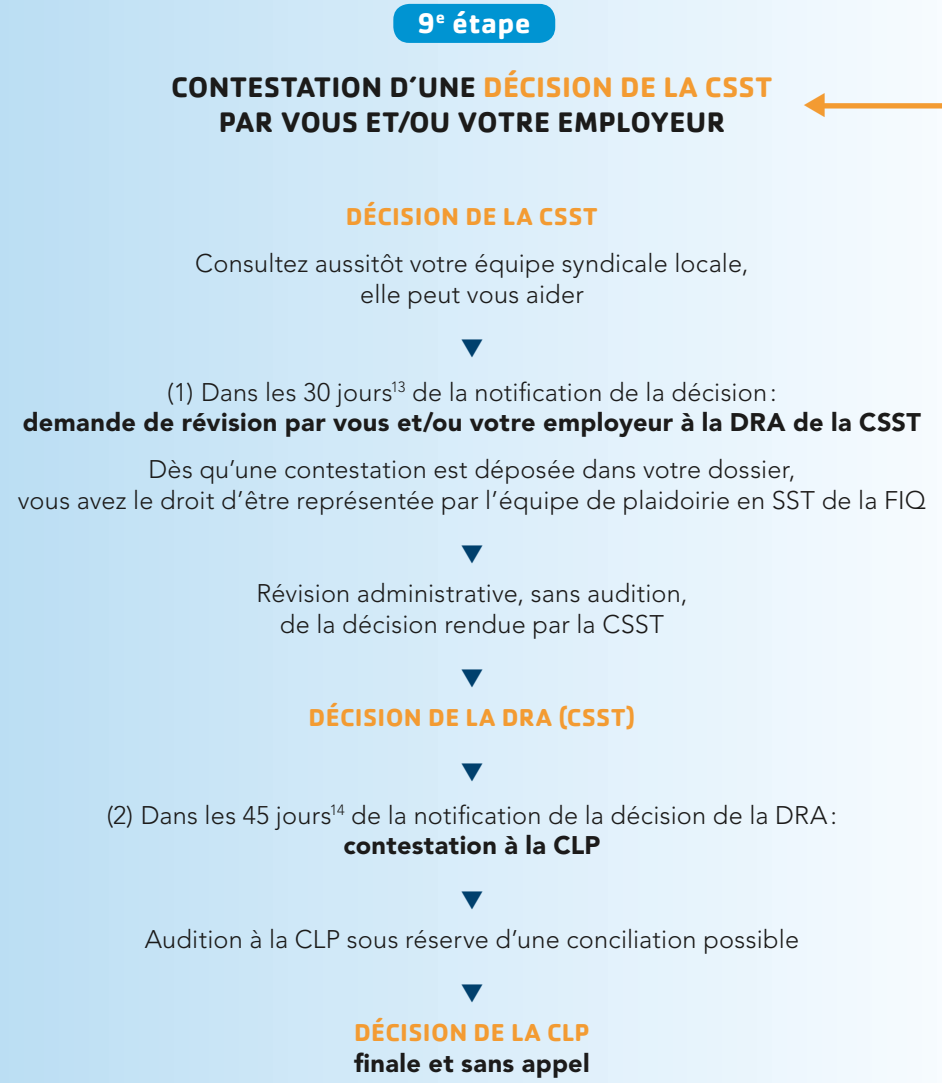
Veillez informer votre médecin de toute expertise requise par la CSST ou par votre employeur afin qu'il émette un rapport complémentaire lui permettant d'étayer davantage ses conclusions dans votre dossier.

Bien que votre employeur ait droit d'accès au dossier que la CSST possède au sujet de votre lésion professionnelle, seul le professionnel de la santé qu'il désigne peut consulter votre dossier médical sous réserve de la pertinence liée à votre lésion. Comme la vigilance est de mise, informez-vous auprès de votre équipe syndicale locale. Celle-ci pourra vous aider à faire respecter vos droits concernant les divers aspects médicaux de votre dossier SST.

**Consultez l'illustration  
ci-contre pour visualiser  
le cheminement  
d'un dossier SST.**



# CHEMINEMENT D'UN DOSSIER SST



NOTE: Vous pouvez également contester une **décision rendue par votre employeur** concernant votre dossier SST en déposant une plainte à la CSST ou un grief auprès de votre employeur. Pour ce faire, informez-vous sans délai auprès de votre équipe syndicale locale, car **le délai de contestation est de 30 jours de la connaissance de cette décision.**

<sup>13</sup> Dans le cas où vous voulez contester une **assignation temporaire d'un travail** proposée par votre employeur, le délai de contestation à la DRA (CSST) et à la CLP est de 10 jours de la notification de la décision rendue par la CSST.

<sup>14</sup> Sauf en cas de contestation d'une assignation temporaire, tel que mentionné à la note 13.

NOTE: Si le rapport médical de votre médecin traitant n'est pas contesté par l'employeur ou la CSST selon cette procédure d'évaluation médicale, la CSST est liée par le rapport de votre médecin et doit rendre une décision en conséquence.

## Pour joindre la CSST

Si vous faites une réclamation à la CSST, un-e agent-e d'indemnisation sera assigné-e à votre dossier. Prenez note de son nom et de ses coordonnées. Vous pourrez alors communiquer avec cette personne pour demander de l'information, entre autres sur votre dossier SST.

Vous pouvez aussi joindre la CSST en utilisant le numéro apparaissant ci-après, peu importe dans quelle région vous êtes domiciliée.

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

## Mini-lexique

### A

**Accident du travail**: un évènement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle.

**ADR**: le formulaire Avis de l'employeur et demande de remboursement, de la CSST, devant être rempli par l'employeur pour se faire rembourser le salaire qu'il est tenu de vous verser durant les 14 premiers jours d'incapacité de travailler en raison de votre lésion professionnelle.

**APIPP**: l'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique pouvant découler de votre lésion professionnelle une fois consolidée.

### B

**BEM**: le Bureau d'évaluation médicale dont les médecins-experts sont indépendants de la CSST ou de votre employeur.

### C

**Consolidation**: la guérison ou la stabilisation de votre lésion professionnelle à la suite de laquelle aucune amélioration de votre état de santé n'est prévisible.

**CLP**: la Commission des lésions professionnelles, tribunal administratif indépendant de la CSST, dont les décisions sont finales et sans appel.

**CSST**: la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

### D

**DRA**: la Direction de la révision administrative de la CSST.

### E

**Emploi convenable**: un emploi approprié qui permet à la victime d'une lésion professionnelle d'utiliser sa capacité résiduelle et ses qualifications professionnelles, qui présente une possibilité raisonnable d'embauche et dont les conditions d'exercice ne comportent pas de danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique compte tenu de sa lésion.

## Mini-lexique (suite)

**Emploi équivalent**: un emploi qui possède des caractéristiques semblables à celles de l'emploi que vous occupiez au moment de votre lésion professionnelle, au regard des qualifications professionnelles requises, du salaire, des avantages sociaux, de la durée et des conditions d'exercice.

**Emploi prélésionnel**: l'emploi que vous occupiez au moment où est survenue votre lésion professionnelle.

### I

**IRR**: l'indemnité de remplacement du revenu que votre employeur doit vous verser conformément à la convention collective et à la LATMP, lorsque vous êtes incapable d'exercer votre emploi en raison d'une lésion professionnelle.

### L

**Lésion professionnelle**: une blessure ou une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail, ou une maladie professionnelle, y compris la récurrence, la rechute ou l'aggravation. Il peut aussi s'agir d'une blessure ou d'une maladie qui survient par le fait ou à l'occasion de soins que vous recevez pour une lésion professionnelle ou de l'omission de tels soins, ou encore d'une activité.

**LATMP**: la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, laquelle a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les travailleur-euse-s qui en sont victimes. La réparation comprend les soins et les traitements nécessaires à la consolidation d'une lésion, le paiement d'indemnités de remplacement du revenu, la réadaptation et le droit au retour au travail.

**LSST**: la Loi sur la santé et la sécurité du travail, loi de prévention des lésions professionnelles ayant pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, tant physique que psychologique, la sécurité et l'intégrité des travailleur-euse-s.

### M

**Maladie professionnelle**: une maladie contractée par le fait ou à l'occasion du travail et qui est caractéristique de ce travail ou reliée directement aux risques particuliers de ce travail.

**MAA**: le salaire maximum annuel assurable servant à établir l'IRR en vertu de la LATMP, lequel est de 69 000\$ en 2014 et de 67 500\$ en 2013. Pour calculer la prestation à laquelle vous avez droit en vertu de l'article 23.19-c) de la convention collective de la FIQ, votre employeur n'a pas à plafonner le revenu que vous tirez annuellement de votre emploi à ce maximum annuel assurable déterminé par la loi.

## Mini-lexique (suite)

### P

**PIR**: le plan individualisé de réadaptation préparé et mis en œuvre par la CSST, avec votre collaboration, dans le cas où une atteinte et des limitations fonctionnelles découlent de votre lésion professionnelle.

### R

**Récidive, rechute ou aggravation (RRA)**: une reprise évolutive, une réapparition ou une recrudescence d'une lésion professionnelle ou de ses symptômes, y compris l'aggravation d'une condition personnelle préexistante par le fait ou à l'occasion du travail.

**REM**: le rapport d'évaluation médicale émis par votre médecin ou par le médecin auquel il vous réfère, pour déterminer le pourcentage d'atteinte permanente à votre intégrité physique et psychique et les limitations fonctionnelles qui résultent de votre lésion professionnelle.

### S

**SST**: la santé et la sécurité du travail.







**FIQ Montréal | Siège social**

1234, avenue Papineau, Montréal (Québec) H2K 0A4  
514 987-1141 | 1 800 363-6541 | Téléc. 514 987-7273 | 1 877 987-7273

**FIQ Québec**

1260, rue du Blizzard, Québec (Québec) G2K 0J1  
418 626-2226 | 1 800 463-6770 | Téléc. 418 626-2111 | 1 866 626-2111

[fiqsante.qc.ca](http://fiqsante.qc.ca) | [info@fiqsante.qc.ca](mailto:info@fiqsante.qc.ca)