



**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

Ce document est réalisé par la Direction de la médiation-décision et la Direction générale de l'expertise en réparation en collaboration avec la Direction générale des affaires juridiques et la Direction générale des communications.

L'impression ou la présentation à l'écran de ce document sont autorisées pour un usage personnel ou un usage non commercial dans un contexte de formation ou d'information. Il est interdit de le modifier ou d'en extraire les photographies, les illustrations ou le logo de la CNESST. Pour toute autre situation, veuillez nous écrire à droitdauteur@cnesst.gouv.qc.ca.

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2026

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

ISBN 978-2-555-00977-6 (PDF)

Février 2026

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

Table des matières

Introduction	2
Principes directeurs	2
Le rôle et les responsabilités du médiateur-décideur	3
La prise de connaissance du dossier	4
Priorité de traitement	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
Avis de convocation péremptoire	8
Lieu de l'audience	8
Citation à comparaître (subpoena)	8
Conférence préparatoire	8
Demandes de remise	9
Principes généraux	9
Procédure	9
Réalisation de l'intervention – Volet décision	10
Décision à la suite de la renonciation des parties à la tenue de l'audience	10
Jour de l'audience	10
Enregistrement de l'audience ou de la conférence préparatoire	10
Diffusion de l'enregistrement sonore	10
L'audience	11
Déroulement de l'audience	11
Présentation et formalités d'usage	11
Présentation de la plainte	11
Admission de faits	11
Assermentation des témoins	11
Objections	11
Rédaction du procès-verbal	12
Rédaction de la décision, délai, traduction et publication	12
Traduction de la décision	12
Publication de la décision	12
Conclusion	13

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.

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.

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, les parties sont convoquées à une audience.

Comme la CNESST possède une juridiction exclusive en vertu de la LATMP et de la LSST, le conseil d'administration, conformément à l'article 172 de la LSST, délègue par résolution les pouvoirs aux personnes nommées à la fonction de médiateur-décideur dont la juridiction s'étend sur l'ensemble du territoire québécois. 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.

Les médiateurs-décideurs exercent des pouvoirs quasi judiciaires. À ce titre, ils sont tenus de respecter les règles de justice naturelle, lesquelles sont le droit des parties d'être entendues, le droit à l'impartialité et le droit d'obtenir une décision motivée. La *Charte des droits et libertés de la personne* exige également que l'audience soit publique.

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.

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 pour des questions touchant les relations de travail.

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, elle sera convoquée à une audience afin que le médiateur-décideur puisse rendre une décision sur la plainte.

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 10 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 si les parties sont représentées. Le cas échéant, un mandat de représentation écrit est demandé;
- 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 la plainte et de cerner le litige;
- de planifier la stratégie d'intervention.

Le médiateur-décideur doit inscrire une note administrative au dossier de plainte résumant chaque 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 Directive institutionnelle 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 (p. ex. vacances, heures supplémentaires).

- **Rencontre individuelle**

Dans certains cas, ce moyen peut s'avérer efficace pour faciliter l'échange d'information et 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.

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 médiation

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 une 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 de la plainte.

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

Le processus décisionnel

Préparation de l'intervention – Volet décision

Prise de connaissance du dossier

En prévision de l'audience, le 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'audience

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

Les parties recevront un avis de convocation écrit à une audience afin qu'un médiateur-décideur entende les parties et rende une décision.

Un délai minimal de 30 jours entre la date d'envoi de l'avis de convocation et la date d'audience doit être respecté, sauf avec le consentement des parties.

Si une partie demande une remise à la suite de la réception de l'avis de convocation, elle devra démontrer un motif sérieux justifiant cette demande.

Avis de convocation

L'avis de convocation doit être transmis aux parties et à leur représentant, le cas échéant.

Lorsqu'une audience vise à entendre des plaintes de plusieurs travailleurs envers le même employeur, 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.

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.

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.

Lieu de l'audience

L'audience est tenue en personne 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**. Le médiateur-décideur peut toutefois réduire ce délai s'il y a une urgence, en veillant à ce qu'il ne soit pas inférieur à 24 heures.

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 ou qui a requis la production d'un document d'entreprendre les démarches juridiques pour faire respecter son assignation. L'audience pourrait être ajournée pour lui permettre de le faire.

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, en mode virtuel 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. 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 présentée 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, un suivi rigoureux est effectué 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 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. Une nouvelle date d'audience est convenue avec les parties et est confirmée par l'envoi d'un avis de convocation.

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.

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 pour qu'elles tentent de régler le différend qui les oppose. Si la médiation réussit, le médiateur-décideur peut participer à la rédaction de l'entente. En l'absence d'entente à la fin de la période accordée, le médiateur-décideur procède à la tenue de l'audience.

Toutefois, si l'entente n'est pas signée le jour même, une nouvelle date d'audience est convenue avec les parties. 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 un document, le médiateur-décideur doit permettre aux parties d'en prendre connaissance et de s'exprimer sur le document.

Enregistrement de l'audience ou de la conférence préparatoire

Le médiateur-décideur enregistre l'audience et la conférence préparatoire.

Une copie de l'enregistrement peut être demandée par les parties à la CNESST au moyen du formulaire prévu à cette fin. La CNESST ne peut toutefois être tenue responsable en cas d'indisponibilité de l'enregistrement.

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

Diffusion de l'enregistrement sonore

La publication, la diffusion et l'utilisation de l'enregistrement sonore d'une partie ou de la totalité d'une audience sont interdites, sauf si la CNESST y consent.

L'audience

Le médiateur-décideur n'est pas tenu de suivre les règles de procédure civile. Il doit respecter les règles d'équité procédurale et les règles de justice naturelle, lesquelles sont le droit d'être entendu, le droit à l'impartialité, le droit de présenter son point de vue et le droit de connaître les motifs de la décision¹.

Le médiateur-décideur peut entendre les parties uniquement sur les critères de recevabilité ou sur l'objet de la plainte.

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, 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 comme 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. *Charte des droits et libertés de la personne*, articles 23 et 56, <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-12#se:23>

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.

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, dans le respect de certaines règles de l'administration de la 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. Si le médiateur-décideur accepte le dépôt de cette preuve, 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 la conférence préparatoire ou 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, délai, traduction et publication

Lorsque la preuve des parties est complète 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 les 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 soit rendue et transmise aux parties, le médiateur-décideur se réfère à la *Directive institutionnelle en matière de langue* de la CNESST pour traiter cette demande.

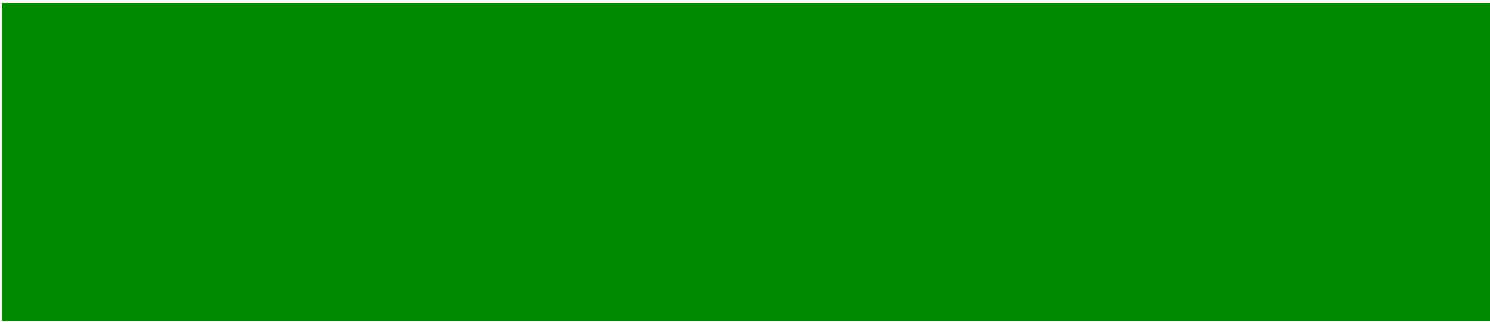
Publication de la décision

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.soquij.qc.ca.

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 se révèle déterminante pour l'intégration des bonnes pratiques.



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