

Division des services d'appel

Pratiques et procédures

Entrée en vigueur le 9 juillet 2020

Division des services d'appel

Téléphone : 416-344-1000

Télécopieur : 416-344-3600

Sans frais : 1-800-387-0773 ATS : 1-800-387-0050

wsib.ca

Principaux changements au document *Pratiques et procédures de la Division des services d'appel*

Entrée en vigueur le 9 juillet 2020

Dans le présent document, nous avons fait un certain nombre de mises à jour et de clarifications mineures, comme indiqué ci-dessous. Cette version comporte également un langage réorganisé et simplifié afin de faciliter la lecture et d'aider les intervenantes et intervenants à mieux comprendre le processus de contestation.

Les changements apportés sont les suivants :

Page	Description du changement	Raison du changement
7	Ajout d'un résumé décrivant les critères que nous utilisons lorsque nous envisageons de prolonger le délai pour contester une décision.	Cette information figurait auparavant à la fin du document. Elle figure maintenant dans la section appropriée pour en faciliter la consultation.
25	Ajout d'une déclaration selon laquelle, lors des audiences orales, les commissaires aux appels commencent l'enregistrement dès que tous les participants entrent dans la salle d'audience, avant le début de l'audience orale.	Cette approche assurera la transparence et l'intégrité du processus pour tous les participants et garantira qu'il n'y aura pas de malentendus sur tout ce qui sera discuté avant le début de l'audience.
27	Ajout de renseignements sur la capacité accrue de continuer à mener des audiences orales par d'autres moyens. Les raisons pour lesquelles nous utiliserions un autre moyen pour mener une audience orale sont plus nombreuses.	Cela permettra d'offrir davantage d'options aux personnes qui ne peuvent pas ou ne veulent pas se déplacer, ou dans les cas où l'accès aux locaux est impossible (par exemple, en cas de catastrophe naturelle, etc.).
32/39/40	Ajout d'une déclaration selon laquelle, même lorsqu'une personne retire sa contestation, nous chercherons toujours à traiter au moins une partie de celle-ci. Par exemple, si une personne présente une contestation sur trois questions ou décisions distinctes dans le cadre d'une demande et souhaite se retirer parce qu'elle n'est pas prête à procéder sur deux des trois questions, nous procéderons sur la troisième question si la partie contestatrice est d'accord.	Cet ajout permet de clarifier et de mieux faire connaître notre pratique actuelle.

35	Clarification expliquant que la personne-ressource d'un employeur qui est également témoin lors d'une audience orale doit fournir un sommaire des dépositions décrivant son témoignage.	Ce changement a été apporté par souci de clarté et de sensibilisation. Il fait partie de la pratique courante.
49	Mise à jour des renseignements sur le rajustement des taux de prime.	Les changements tiennent compte de la politique <i>Rajustements des primes de l'employeur (14-02-06)</i> actuelle.
s.o.	Suppression des sections Glossaire des sigles et des acronymes, Définition des termes et Calcul des délais, et intégration de ces renseignements dans le reste du document.	Ceux-ci ont été intégrés dans les sections pertinentes du document pour en faciliter la consultation.

Pratiques et procédures.....	1
Division des services d'appel	1
Principaux changements au document <i>Pratiques et procédures de la Division des services d'appel</i>	2
À propos du processus de contestation de la WSIB.....	7
Notre autorité légale.....	7
Nos pratiques et nos procédures.....	7
Délais de contestation.....	7
Foire aux questions sur les délais de contestation	8
Personnes concernées par une contestation	9
Foire aux questions sur les personnes concernées par une contestation.....	10
Représentants	10
Foire aux questions sur les représentantes et représentants.....	10
Question liée au Code des droits de la personne de l'Ontario ou à la Charte canadienne des droits et libertés.....	12
Code des droits de la personne de l'Ontario	12
Charte canadienne des droits et libertés.....	12
Défaut de se conformer à la procédure.....	13
Publication des décisions relatives à une contestation	13
Comment contester une décision de la WSIB portant sur une demande de prestations.....	14
Que faire si vous vous opposez à une décision de la WSIB portant sur une demande de prestations?.....	14
Étape 1 : Contacter le décideur.....	14
Étape 2 : Remplir et retourner le formulaire <i>Intention de contester</i>	14
Étape 3 : Attendre en vue d'un éventuel réexamen par le décideur initial.....	14
Étape 4 : Attendre la réception d'une copie du dossier et d'un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i>	15
.....	15
Étape 5 : Remplir et renvoyer le <i>Formulaire de préparation à une contestation</i>	15
Nous recevons votre contestation.....	15
Foire aux questions sur la contestation d'une décision de la WSIB.....	16
Comment participer à une contestation.....	16
Étape 1 : Remplir le <i>Formulaire du participant</i>	17
Étape 2 : Remplir le <i>Formulaire de la personne intimée</i>	17
Étape 3 : Attendre la réponse.....	18
Foire aux questions sur la participation à une contestation.....	18
Types d'audience	19
Préférences des personnes concernées :.....	19
Directives en fonction de la question en litige :.....	19
Foire aux questions sur les types d'audience.....	20
Directives pour le choix d'une audience orale ou par écrit.....	21
Critères d'une audience par écrit.....	21
Critères d'une audience orale.....	23
Projets spéciaux de règlement alternatif des litiges	23
Audiences orales.....	24
Participants à l'audience	24
À quoi devez-vous vous attendre lors d'une audience orale?	24

Réception des éléments de preuve.....	24
Le but de l'audience orale	24
Avant d'entrer dans la salle d'audience.....	24
Dans la salle d'audience	24
Début de l'audience	25
Présentations.....	26
Suspensions de l'audience - Arrêt de l'enregistrement.....	27
Clôture de l'audience	27
Tenue d'audiences orales par vidéo ou téléconférence.....	27
Frais de déplacement et frais connexes.....	28
Foire aux questions sur les audiences orales.....	28
Preuve et témoins	32
Fournir une preuve.....	32
Documents.....	32
Vidéos de surveillance.....	32
Témoins	33
Indemnité des témoins non experts.....	34
Indemnité des témoins experts.....	34
Assignations à comparaître et présentation de documents.....	34
Foire aux questions sur la preuve et les témoins.....	35
Retours et retraits	37
Retourner une contestation au décideur initial	37
Processus de retour.....	38
Retirer la contestation.....	38
Décisions relatives à la contestation	39
Décision écrite.....	39
Ententes.....	40
Foire aux questions sur les décisions relatives à une contestation	40
Précisions et réexamens.....	40
Précisions.....	41
Réexamens	41
Processus de réexamen.....	41
Première étape : Critère préliminaire	41
Deuxième étape : Examen approfondi.....	41
Foire aux questions sur les réexamens.....	42
Rendre une nouvelle décision relative à une contestation.....	43
Contestation d'une décision concernant un compte d'employeur	44
Délais.....	44
Que faire si vous vous opposez à une décision de la WSIB portant sur un compte?.....	44
Étape 1 : Contacter le décideur.....	44
Étape 2 : Remplir et retourner le formulaire de contestation.....	44
Étape 3 : Accéder au dossier de votre compte.....	45
Étape 4 : Attendre la réception du formulaire de demande d'audience.....	45
Étape 5 : Remplir et envoyer le formulaire de demande d'audience.....	45
Étape 6 : Attendre l'avis indiquant le type d'audience.....	45
Étape 7 : Recevoir la décision de la ou du commissaire aux appels	46
Foire aux questions sur les contestations concernant les comptes des employeurs.....	46

Rajustements du taux de prime..... 46

Rajustements de tarification par incidence - circonstances extraordinaires (décisions contestables rendues avant le 1 ^{er} janvier 2020).....	46
Rajustements de tarification par incidence (décisions contestables rendues le 1 ^{er} janvier 2020 ou après cette date)	47

À propos du processus de contestation de la WSIB

À la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), il y a une Division des services d'appel responsable d'examiner les contestations portant sur l'indemnisation ou les comptes des employeurs et de prendre une décision finale. Nos décisions sont conformes à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) et aux politiques de la WSIB. Elles sont rendues rapidement, de façon équitable et transparente.

Nous garantissons l'excellence du service en étant à l'écoute à la fois des employeurs et des gens présentant des demandes. De plus, nous nous engageons à prendre des décisions de manière indépendante, transparente et sans obstacle.

Notre autorité légale

Deux articles de la LSPAAT nous donnent le pouvoir de prendre des décisions finales pour la WSIB et expliquent comment nous pouvons rendre ces décisions. Voici les articles en question :

L'article 119 indique ce qui suit :

- La Commission rend sa décision selon le bien-fondé et l'équité de chaque cas et n'est pas liée par la jurisprudence.
- Si, relativement à une demande de prestations dans le cadre du régime d'assurance, il n'est pas possible dans les circonstances de décider d'une question parce que les preuves pour ou contre ont approximativement le même poids, la question est réglée en faveur de la personne qui demande les prestations.
- La Commission offre la possibilité d'une audience.
- La Commission peut tenir ses audiences oralement, électroniquement ou par écrit.

Le paragraphe 131 (1) indique ce qui suit :

- La Commission établit sa pratique et sa procédure relativement aux demandes, aux requêtes, aux instances et à la médiation. Avec l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil, elle peut établir des règles relativement à sa pratique et à sa procédure.

Nos pratiques et nos procédures

Le paragraphe 131 (1) de la LSPAAT indique que nous sommes responsables d'établir les règles que nous utilisons pour rendre des décisions finales pour la WSIB. Nous énonçons ces règles dans le présent document. Vous pouvez trouver les pratiques et les procédures de la Division des services d'appel à wsib.ca.

Nous examinons et mettons à jour ce document régulièrement. Le document mis à jour reste en vigueur jusqu'à la date de la prochaine révision.

Les principaux changements apportés à cette version sont décrits au début du présent document.

Délais de contestation

La LSPAAT énonce les délais dont vous disposez pour contester une décision de la WSIB.

Vous avez 30 jours pour contester une décision de la WSIB portant sur :

- le retour au travail;
- le rengagement; et

- les programmes de retour au travail établis le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date.

Vous avez six mois pour contester toute autre décision rendue par la WSIB le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date, y compris toute décision concernant les comptes des employeurs.

Si vous vous opposez à deux décisions différentes ayant deux délais de contestation différents, vous avez six mois pour soumettre votre contestation. Par exemple, si vous vous opposez à un programme de retour au travail dont le délai de contestation est de 30 jours et à une question concernant la perte de gains dont le délai est de six mois, vous avez en fait six mois pour contester les deux décisions.

La WSIB doit recevoir votre formulaire [Intention de contester](#) dûment rempli dans le délai fixé dans votre lettre de décision. Si vous n'arrivez pas à trouver le formulaire, vous pouvez envoyer une lettre expliquant à quelle décision vous vous opposez et pour quelles raisons. Veuillez noter qu'il existe un [formulaire de contestation](#) distinct pour les employeurs qui contestent une décision portant sur leur compte. Pour plus de précisions, voir la page 46.

Si vous voulez contester une décision après la date limite, la personne qui a rendu la décision peut vous accorder une prolongation. Vous devez écrire au décideur initial et lui expliquer pourquoi vous n'avez pas respecté le délai imparti. Le décideur vous écrira pour vous faire part de sa décision.

Les critères ci-dessous sont utilisés pour considérer une demande de prolongation de délai.

Pour les décisions rendues le 1^{er} juillet 2016 ou après cette date :

1. si vous avez réellement été avisée ou avisé de la date limite;
2. si vous avez eu de graves problèmes de santé;
3. si un membre de votre famille immédiate a eu de graves problèmes de santé;
4. si vous avez dû quitter la province ou le pays en raison d'une maladie ou d'un décès dans votre famille;
5. si un trouble vous a empêché de comprendre ou de respecter le délai;
6. si des renseignements à votre dossier démontrent clairement que vous vous opposez à une question en particulier, même si vous n'avez pas soumis un formulaire *Intention de contester* ou une lettre de contestation. Pour vérifier ceci, nous examinons les lettres et les notes de service concernant tout entretien téléphonique sur le sujet en question;
7. si vous avez contesté d'autres questions étroitement liées dans le délai fixé et qu'il est impossible de traiter toutes les questions séparément.

Pour les décisions rendues entre le 1^{er} février 2013 et le 30 juin 2016, nous appliquons les critères ci-dessus, à l'exception du sixième.

Pour les décisions rendues entre le 1^{er} janvier 2008 et le 31 janvier 2013, nous appliquons tous les critères ci-dessus, sauf le sixième. Pour cette période, nous pouvons également prendre en compte l'importance de la question en litige.

Foire aux questions sur les délais de contestation

Comment puis-je savoir avec certitude quel est mon délai de contestation?

Votre délai de contestation figure toujours sur les lettres de décision que la WSIB vous envoie.

J'ai demandé une prolongation et on me l'a refusée. Puis-je contester cette décision?

Oui. Si un décideur refuse votre demande de prolongation, vous pouvez contester cette décision.

Pour ce faire, expliquez au décideur pourquoi vous n'avez pas respecté la date limite. Si le décideur ne modifie pas sa décision sur la prolongation du délai, il enverra votre demande à la Division des services d'appel.

Nous vous écrirons une fois que nous aurons reçu votre contestation. Vous aurez alors 30 jours civils (plus cinq jours pour l'expédition par la poste) pour nous envoyer tout autre renseignement que vous pourriez avoir sur la question du délai. Nous informons de la prolongation demandée toutes les personnes concernées et nous les invitons à nous fournir tout autre renseignement.

Lorsque nous avons reçu les renseignements de tout le monde ou que la date limite est passée, nous examinons la demande. Nous faisons part de notre décision à toutes les personnes concernées dans les 30 jours.

Si nous décidons de vous accorder une prolongation, vous pouvez alors contester la décision pour laquelle vous avez demandé cette prolongation. Pour ce faire, vous devez communiquer avec le décideur initial et commencer le processus de contestation normal pour cette décision.

Si nous refusons votre demande de prolongation, la lettre que nous vous enverrons expliquera quelles options s'offrent maintenant à vous, notamment comment présenter une contestation auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT).

Personnes concernées par une contestation

Commissaire aux appels : Cette personne s'occupe de toutes les contestations portant sur l'indemnisation ou les comptes des employeurs. La décision rendue par la ou le commissaire aux appels constitue la décision finale de la WSIB.

Greffière ou greffier des appels : Il s'agit de votre personne-ressource principale durant le processus de contestation. Ses responsabilités comprennent :

- s'assurer que vous êtes prête ou prêt à commencer le processus de contestation;
- décider si votre audience sera orale ou par écrit;
- gérer toute question relative à la divulgation des renseignements sur les soins de santé;
- gérer les demandes d'ajout de questions en litige à une contestation;
- décider ou non d'accorder des prolongations de délai;
- répondre aux questions et renseigner les gens au sujet du processus de contestation;
- vous informer de l'avancement de votre contestation, au besoin.

Coordonnatrice ou coordonnateur des appels : Cette personne est responsable de la plupart des aspects administratifs du processus de contestation, notamment ce qui suit :

- enregistrer et attribuer les contestations;
- planifier les audiences orales;
- coordonner les renseignements sur les témoins, les interprètes, les déplacements, etc.;
- s'assurer que nous transmettons les observations soumises aux bonnes personnes.

Partie contestatrice : La personne qui conteste une décision de la WSIB portant sur l'indemnisation ou un compte d'employeur.

Partie intimée : L'autre personne concernée par une contestation, à part la partie contestatrice. Par exemple, si une personne s'oppose à une décision concernant sa demande de prestations, son employeur est la partie intimée.

Foire aux questions sur les personnes concernées par une contestation

Un tiers peut-il être présent lors d'une audience?

Parfois, un tiers peut être présent lors d'une audience. Par exemple, si vous avez subi une exposition à des substances dangereuses dans plus d'un lieu de travail, nous pourrions inclure tous les employeurs concernés.

Un employeur qui n'exerce plus d'activités et dont le compte à la WSIB est fermé n'est généralement pas inclus dans le processus de contestation. Toutefois, nous pouvons toujours lui demander des renseignements, au besoin, pour nous aider à rendre une décision.

Représentants

Une représentante ou un représentant est une personne qui aide la partie contestatrice ou la partie intimée durant le processus de contestation. Votre représentant peut être un avocat, un parajuriste, un représentant syndical, ou même un ami ou un membre de la famille qui vous aide gratuitement.

Nous nous attendons à ce que les représentantes et représentants fassent preuve de bonne foi en s'efforçant de régler les litiges avec le décideur initial lorsque cela est possible, et à ce qu'ils soient prêts à procéder lorsque la contestation est enregistrée à la Division des services d'appel. La Division des services d'appel reconnaît et applique le Code de conduite des représentantes et représentants établi par la WSIB, lequel se trouve sur wsib.ca/fr/conduiterepresentants.

Comme les représentants ont souvent plus d'interactions avec la Division des services d'appel, il y a des normes supplémentaires à ce niveau. Lorsqu'ils interagissent avec la Division des services d'appel, les représentantes et les représentants doivent :

- connaître le document *Pratiques et procédures de la Division des services d'appel* et s'y conformer;
- être prêts à se conformer aux obligations de divulgation établies dans le document *Pratiques et procédures de la Division des services d'appel*;
- être courtois et respectueux envers la partie adverse, les témoins et le personnel de la Division des services d'appel;
- respecter la confidentialité des renseignements au dossier et des renseignements connexes soumis pendant le processus de contestation;
- respecter la confidentialité des personnes qui participent au processus de contestation;
- fournir leurs observations et les réponses demandées ou requises en respectant la date limite;
- être disponibles à l'heure prévue s'ils participent à une audience orale.

Vous pouvez également consulter le *Code de déontologie* sur le site Web du Barreau de l'Ontario, à [lso.ca](https://www.osbar.org).

Foire aux questions sur les représentantes et représentants

Dois-je absolument avoir l'aide d'une représentante ou d'un représentant lors d'une contestation?

Non. C'est à vous de décider si vous voulez l'aide d'un représentant.

Qui peut me représenter lors d'une contestation?

Dans la plupart des cas, votre représentante ou votre représentant doit détenir un permis émis par le Barreau de l'Ontario. Si votre représentant est un ami ou un membre de votre famille qui ne fournit pas de services juridiques, cette personne n'a pas besoin d'un permis. Vous pouvez trouver plus de renseignements à ce sujet sur le site Web du Barreau de l'Ontario, à lso.ca.

Je n'ai pas les moyens de payer un avocat. Comment puis-je obtenir l'aide d'un représentant?

Consultez la feuille d'instructions du formulaire *Intention de contester* à l'intention des [personnes ayant des demandes](#) et des [employeurs](#) pour connaître les noms d'organismes qui fournissent gratuitement des conseils et les services d'un représentant.

Que dois-je faire une fois que j'ai choisi une représentante ou un représentant?

Avant de transmettre votre dossier d'indemnisation ou les renseignements concernant l'employeur à votre représentant, nous devons d'abord obtenir votre permission écrite. Si vous avez subi une lésion professionnelle ou contracté une maladie au travail, vous devez remplir et retourner le [formulaire Avis d'autorisation – Dossiers d'indemnisation](#). Si vous êtes un employeur et que vous souhaitez avoir un représentant pour les contestations relatives aux dossiers d'indemnisation, vous devez également remplir et renvoyer le même formulaire. Vous pouvez trouver ces formulaires sur notre site, wsib.ca. Il existe un [formulaire d'autorisation](#) distinct pour les questions en litige ayant trait aux comptes des employeurs.

Si vous recevez l'aide d'un représentant, nous devons recevoir votre formulaire *Avis d'autorisation* ou votre formulaire *Avis d'autorisation (employeur)* avant de commencer le processus de contestation. De plus, votre représentant doit être disponible pour participer à une audience orale, le cas échéant.

Puis-je faire appel à une représentante ou un représentant après avoir envoyé le *Formulaire de préparation à une contestation*?

Les avis de représentation ou de participation tardives devraient être rares. Si vous prévoyez faire appel à un représentant, vous devez le contacter avant de remplir et d'envoyer votre *Formulaire de préparation à une contestation*.

Si vous le faites après, nous pourrions devoir suspendre la contestation dans les cas suivants :

AUDIENCE PAR ÉCRIT

- Si nous n'avons pas confié l'audience par écrit à une ou un commissaire aux appels, nous pouvons suspendre le processus de contestation pour un maximum de 30 jours civils. Cette pause de 30 jours commence la journée où vous nous avisez d'un changement de représentation. Si nous suspendons le processus, nous demandons aux personnes concernées par la contestation de fournir toute observation écrite durant ces 30 jours supplémentaires. La partie contestatrice peut aussi choisir de retirer la contestation au lieu de la suspendre. Dans ce cas, nous suivons les règles entourant le [retrait](#).

AUDIENCE ORALE

- Si nous n'avons pas fixé de date pour une audience orale, nous pouvons en retarder la planification d'un maximum de 30 jours civils. Une fois ces 30 jours passés, toutes les personnes concernées par la contestation doivent être disponibles pour participer à l'audience orale dans les 90 jours civils. La partie contestatrice peut aussi choisir de retirer la contestation au lieu de la retarder. Dans ce cas, nous suivons les règles entourant le [retrait](#).

- Si une audience orale est déjà prévue et qu'il y a un changement de représentation, nous ferons ce qui suit, selon la personne qui effectue le changement :
 - s'il s'agit de la partie contestatrice, nous pouvons reporter l'audience d'un maximum de 30 jours civils. Si toutes les personnes concernées par la contestation ne s'entendent pas sur une date pour l'audience durant ces 30 jours supplémentaires, nous retirerons la contestation au lieu de la reporter davantage. Dans ce cas, nous suivons les règles entourant le [retrait](#).
 - s'il s'agit de la partie intimée, nous pouvons reporter l'audience d'un maximum de 30 jours civils. Si toutes les personnes concernées par la contestation ne s'entendent pas sur une date pour l'audience durant ces 30 jours supplémentaires, l'audience aura lieu à la date initialement prévue.

Nous suspendons la procédure de contestation pour donner l'occasion aux nouveaux représentants d'obtenir des copies des dossiers d'indemnisation pertinents et toute autre information nécessaire.

Question liée au Code des droits de la personne de l'Ontario ou à la Charte canadienne des droits et libertés

Il arrive que des personnes s'opposent à une décision de la WSIB parce qu'elles estiment que cette décision est discriminatoire à leur égard en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Nous avons le pouvoir de traiter ce type de question, mais notre priorité est de rendre une décision sur les questions faisant l'objet de la contestation en nous basant sur la LSPAAT ou les politiques de la WSIB. Cette décision est appelée l'examen du bien-fondé.

Si la contestation est acceptée par suite de l'examen du bien-fondé, nous ne nous prononcerons pas sur la question constitutionnelle ni sur la question des droits de la personne.

Si nous rejetons la contestation de la WSIB, nous nous prononcerons sur la question constitutionnelle ou sur la question des droits de la personne dans le cadre d'une autre décision.

Code des droits de la personne de l'Ontario

Nous avons le pouvoir d'examiner une question aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario conformément à l'arrêt *Tranchemontagne contre Ontario* de la Cour suprême du Canada.

Si vous avez l'intention de soulever une question aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, vous devez nous donner un avis écrit comprenant les éléments suivants :

- une explication détaillée de la question de droits de la personne ainsi que les faits substantiels s'y rapportant;
- l'article du *Code* invoqué à l'appui ou le fondement législatif de votre argument;
- la solution que vous espérez; et
- les coordonnées de votre représentant, si vous en avez un.

Charte canadienne des droits et libertés

Nous avons le pouvoir d'examiner une question aux termes de la *Charte canadienne des droits et libertés* conformément à l'arrêt *Nouvelle-Écosse (Workers' Compensation Board) contre Martin* de la Cour suprême du Canada.

Si vous avez l'intention de soulever une question à propos de la LSPAAT ou des politiques de la WSIB aux termes de la *Charte*, vous devez vous conformer à l'article 109 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*.

Vous devez informer le procureur général du Canada et le procureur général de l'Ontario que vous soulevez une question constitutionnelle auprès de nous aussitôt que vous décidez de le faire. Vous devez également fournir une copie de l'avis à la Division des services d'appel et à toutes les personnes concernées par la contestation.

L'avis doit contenir :

- une explication détaillée de la question en vertu de la *Charte* que vous soulevez ainsi que les faits substantiels s'y rapportant;
- les articles de la *Charte* invoqués à l'appui ou le fondement législatif de votre argument (principes constitutionnels à débattre);
- la solution que vous espérez; et
- les coordonnées de votre représentant, si vous en avez un.

Toutes les personnes concernées par ces contestations doivent se conformer aux exigences indiquées dans la section [Preuve et témoins](#) à la page 33.

Vous n'avez pas à fournir votre preuve et vos observations écrites au sujet de la question liée aux droits de la personne ou à la *Charte* avant que nous soyons prêts à traiter de ces questions. Cela se produit généralement une fois que nous avons examiné le bien-fondé de votre demande. Lorsque nous sommes prêts à traiter de la question reliée aux droits de la personne ou à la *Charte*, nous vous en aviserons. Vous aurez alors 30 jours (plus cinq jours pour l'expédition par la poste) pour nous fournir votre preuve et vos observations écrites.

Défaut de se conformer à la procédure

Si vous ne suivez pas la procédure ci-dessus, nous n'aurez pas le droit de soumettre la question reliée aux droits de la personne ou à la *Charte* à aucune instance de la Division des services d'appel.

Publication des décisions relatives à une contestation

Nous publions certaines des décisions de la Division des services d'appel sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique, à canlii.org. Nous le faisons pour montrer au public notre processus décisionnel tout en étant ouvert et transparent.

Aucun renseignement d'identification personnel, comme le nom des personnes concernées par la contestation, n'apparaît dans les décisions publiées.

Nous ne publions pas les décisions dans les situations où il y a des risques d'identification ou si des questions de nature délicate rendraient la publication inappropriée.

Comment contester une décision de la WSIB portant sur une demande de prestations

Chaque fois qu'une personne à la WSIB rend une décision concernant votre demande, elle vous enverra, à vous et à votre employeur, une lettre expliquant comment cette décision a été prise. Le décideur vous indiquera également ce que vous devez faire si vous ou votre employeur vous opposez à cette décision. (REMARQUE : Des renseignements sur les contestations relatives aux comptes des employeurs figurent à la page 46 de présent document.)

Dans ce cas, plusieurs possibilités s'offrent à vous. D'abord, vous pouvez demander au décideur initial de réexaminer la décision. S'il ne la modifie pas, vous pouvez commencer le processus officiel de contestation.

Que faire si vous vous opposez à une décision de la WSIB portant sur une demande de prestations?

Si vous vous opposez à une décision de la WSIB, vous devez suivre les étapes ci-dessous.

Étape 1 : Contacter le décideur

- Le décideur est la personne qui a signé la lettre de décision que vous avez reçue. Téléphonnez à cette personne pour lui dire pourquoi vous vous opposez à sa décision, et ce, avant la date limite indiquée dans la lettre. Vous pouvez aussi l'informer de tout autre renseignement susceptible de modifier la décision rendue.
- Le décideur examinera vos préoccupations ainsi que tout nouveau renseignement que vous lui soumettez.
- Si vous vous opposez toujours à la décision rendue après en avoir discuté, passez à la deuxième étape.

Étape 2 : Remplir et retourner le formulaire *Intention de contester*

- Utilisez le [formulaire *Intention de contester*](#) pour fournir tout nouveau renseignement qui pourrait faire changer la décision. Vous trouverez le formulaire sur le site Web de la WSIB.
- Envoyez votre formulaire dans le délai prescrit dans votre lettre de décision.
- Vous n'avez à retourner que la première page du formulaire. Vous pouvez retourner la deuxième page si vous avez de nouveaux renseignements ou que vous voulez indiquer les raisons de votre contestation.
- Si vous préférez, vous pouvez envoyer une lettre de contestation plutôt qu'un [formulaire *Intention de contester*](#). Vous devez inclure dans la lettre votre nom, le numéro de dossier, la date de la décision à laquelle vous vous opposez et les questions que vous contestez. Vous pouvez également ajouter tout nouveau renseignement ou toute explication nécessaire.

Étape 3 : Attendre en vue d'un éventuel réexamen par le décideur initial

- Le décideur initial vérifie le [formulaire *Intention de contester*](#) une fois qu'il l'a reçu afin de s'assurer qu'il est bien rempli. Il examine aussi tout nouveau renseignement fourni. Si possible, le décideur réexamine sa décision initiale.
- Si le [formulaire *Intention de contester*](#) contient de nouvelles questions en litige, le décideur les traite également.
- Si la décision change, vous recevrez une lettre indiquant ce qui a changé. Le processus de contestation s'arrête là.
- Si la décision ne change pas, vous recevrez une lettre expliquant pourquoi la décision initiale n'a pas été modifiée. Le processus de contestation se poursuit à la quatrième étape.

En général, le décideur initial réexamine sa décision dans un délai d'un mois. Il peut avoir besoin de plus de temps s'il doit obtenir des renseignements supplémentaires.

Étape 4 : Attendre la réception d'une copie du dossier et d'un *Formulaire de préparation à une contestation*

- Si le décideur initial ne change pas sa décision, nous vous enverrons une copie de votre dossier d'indemnisation. Si vous êtes un employeur, nous devons obtenir la permission de la personne ayant déposé la demande de prestations avant de vous envoyer tout renseignement médical.
- Nous vous enverrons aussi le *Formulaire de préparation à une contestation* ainsi que des instructions pour vous aider à le remplir.

Étape 5 : Remplir et renvoyer le *Formulaire de préparation à une contestation*

Une fois que vous avez reçu le dossier d'indemnisation et le *Formulaire de préparation à une contestation*, vous devez remplir le formulaire et nous le renvoyer. Cela nous indique que vous voulez commencer un processus de contestation officiel auprès de la Division des services d'appel.

Prenez votre temps et assurez-vous d'avoir inclus tous les renseignements que vous jugez nécessaires. Il n'y a pas de date limite pour remplir le *Formulaire de préparation à une contestation*.

Il est possible qu'une autre personne soit concernée par votre contestation. Si vous êtes la personne ayant subi une lésion professionnelle ou contracté une maladie au travail, votre employeur peut participer à votre contestation. Dans ce cas, avant que vous ne remplissiez le *Formulaire de préparation à une contestation*, nous avons besoin de votre permission pour envoyer à votre employeur les renseignements médicaux versés à votre dossier.

Envoyez-nous votre *Formulaire de préparation à une contestation* lorsque vous êtes prête ou prêt à divulguer les renseignements médicaux, comme indiqué ci-dessus. Vous devez également avoir fait ce qui suit :

- vous avez discuté des questions en litige avec le décideur initial et n'êtes toujours pas d'accord avec sa décision;
- vous avez recueilli tous les renseignements que vous jugez nécessaires (vous pouvez joindre une déclaration écrite au *Formulaire de préparation à une contestation* pour expliquer les raisons de votre contestation);
- vous avez la certitude que vous pouvez participer à une audience orale dans les 90 jours civils, si vous en avez demandé une.

Nous recevons votre contestation

Lorsque la WSIB reçoit votre *Formulaire de préparation à une contestation*, nous l'examinons pour nous assurer d'avoir tous les renseignements dont nous avons besoin.

Si vous avez soulevé de nouvelles questions en litige ou avez fourni de nouveaux renseignements importants dans votre *Formulaire de préparation à une contestation*, nous pouvons communiquer avec le décideur initial pour voir si sa décision change.

Nous vous envoyons une lettre quand nous sommes prêts à donner suite à votre contestation auprès de la Division des services d'appel. Nous avisons également l'autre personne concernée par votre contestation (soit votre employeur soit votre employé ayant présenté la demande de prestations) si elle a choisi de participer au processus.

Foire aux questions sur la contestation d'une décision de la WSIB

J'ai présenté une demande pour une lésion ou maladie reliée au travail. Mon employeur est-il mis au courant si je conteste une décision?

Oui. Nous envoyons à votre employeur un *Formulaire du participant (employeur)*. Ce document lui indique que vous contestez une décision de la WSIB. Si votre employeur désire participer à la contestation, il doit remplir ce formulaire et nous le retourner.

Si je conteste une décision de la WSIB, qui a accès au dossier d'indemnisation?

Si l'autre personne au dossier (la partie intimée) désire participer à la contestation et nous a envoyé un *Formulaire du participant*, nous lui envoyons une copie du dossier. Ainsi, nous nous assurons qu'elle a les renseignements nécessaires pour participer à la contestation.

Nous lui envoyons aussi un *Formulaire de la personne intimée* pour lui permettre de nous faire part de tous les renseignements qu'elle veut que nous prenions en considération. Nous envoyons le *Formulaire de la personne intimée* et la copie du dossier d'indemnisation uniquement après avoir reçu votre *Formulaire de préparation à une contestation* dûment rempli.

La partie intimée a ensuite 45 jours civils (plus cinq jours pour l'expédition par la poste) pour examiner le dossier et nous envoyer son *Formulaire de la personne intimée*. Si nous ne recevons pas le formulaire, nous n'incluons plus la partie intimée dans le processus, sauf pour lui envoyer une copie de la décision finale relative à la contestation.

Que se passe-t-il si je ne veux pas que mon employeur ait accès à mes renseignements sur les soins de santé?

Nous ne divulguons pas vos renseignements sur les soins de santé sans votre autorisation. Pour plus de précisions, consultez la [politique Divulgateion des renseignements versés au dossier d'indemnisation \(question en litige\)](#).

Si vous refusez que nous divulguions les renseignements sur les soins de santé versés à votre dossier, nous devons transmettre la question au TASPAAAT. Votre contestation pourrait donc prendre plus de temps.

Que se passe-t-il si je veux ajouter une question en litige à ma contestation après avoir soumis mon Formulaire de préparation à une contestation?

Une fois que nous avons enregistré votre contestation, vous pouvez ajouter une nouvelle question en litige uniquement dans des circonstances extraordinaires. Si le dossier est confié à une ou un commissaire aux appels, cette personne décide si vous pouvez ajouter une question en litige. Si vous croyez ne pas pouvoir continuer le processus de contestation tant qu'une autre question en litige n'est pas résolue, nous [retirerons la contestation](#). Ainsi, vous pourrez vous pencher sur cette autre question en litige avec un décideur du secteur opérationnel et, quand vous serez prête ou prêt, vous pourrez commencer un nouveau processus de contestation portant sur toutes les questions à la fois.

Comment participer à une contestation

Contester une décision de la WSIB peut avoir des répercussions sur d'autres personnes. Par exemple, si vous vous opposez à la cessation de vos prestations, votre employeur peut participer au processus de contestation puisque la décision finale pourrait avoir un effet sur son entreprise. Si un employeur conteste les prestations

d'un employé, l'employé peut participer au processus de contestation, car la décision pourrait avoir un effet sur les prestations qu'il recevra.

Si la contestation d'une personne vous touche directement, nous vous inviterons à participer au processus de contestation. Vous pouvez aussi demander qu'une représentante autorisée ou un représentant autorisé participe en votre nom.

Les étapes suivantes expliquent comment vous pouvez participer à une contestation si vous n'êtes pas la partie contestatrice, mais la partie intimée.

Étape 1 : Remplir le *Formulaire du participant*

Lorsqu'une personne conteste une décision de la WSIB en nous envoyant un formulaire *Intention de contester*, nous vous envoyons une lettre et un *Formulaire du participant* pour vous inviter à participer à la contestation.

Si vous désirez participer, vous devez remplir le *Formulaire du participant* et nous le retourner dans les 30 jours civils (plus cinq jours pour l'expédition par la poste) à partir de la date figurant sur la lettre.

Vous devez aussi nous fournir les renseignements à propos de votre représentante ou représentant, le cas échéant.

Si vous ne voulez pas participer, vous n'avez pas à remplir et à retourner le formulaire. Nous ne vous incluons pas davantage dans les activités entourant la contestation, y compris toute divulgation de renseignements. Si vous remplissez le *Formulaire du participant* et décidez plus tard que vous ne voulez plus participer, vous n'avez pas besoin de faire quoi que ce soit d'autre.

Que vous choisissiez ou non de participer, nous vous enverrons une copie de la décision écrite à la fin du processus.

Si vous avez choisi de participer à la contestation, passez à la deuxième étape.

Étape 2 : Remplir le *Formulaire de la personne intimée*

Nous encourageons les personnes qui s'opposent à une décision de la WSIB à résoudre la question avec le décideur initial. Si ce n'est pas possible, la partie contestatrice remplit et nous envoie un *Formulaire de préparation à une contestation*, lequel nous fournit les renseignements dont nous avons besoin pour commencer le processus de contestation.

Il n'y a pas de date limite pour remplir le *Formulaire de préparation à une contestation*, ce qui veut dire que vous devrez peut-être attendre un peu après avoir rempli votre *Formulaire du participant*. Le délai nécessaire pour commencer la contestation auprès de la Division des services d'appel dépend de la partie contestatrice.

Une fois que nous aurons reçu le *Formulaire de préparation à une contestation*, nous vous enverrons un *Formulaire de la personne intimée* ainsi que les renseignements pertinents versés au dossier.

Vous devez joindre ce qui suit à votre *Formulaire de la personne intimée* :

- les renseignements sur votre représentante ou représentant, le cas échéant;
- toute information ou [preuve](#) que vous voulez que nous prenions en compte;
- les noms de tout témoin que vous voulez faire comparaître;
- le type d'audience que vous préférez; et
- votre besoin d'un interprète, le cas échéant.

Vous avez 45 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) pour remplir et nous retourner le *Formulaire de la personne intimée*. Si nous ne recevons pas ce formulaire, vous ne pouvez pas participer au reste du processus de contestation, mais nous vous enverrons une copie de la décision écrite finale.

Si vous envoyez votre formulaire en retard, il est possible que vous puissiez toujours participer à la contestation, mais votre participation sera limitée (voir la foire aux questions ci-dessous).

Étape 3 : Attendre la réponse

Nous examinons votre *Formulaire de la personne intimée* et tout renseignement joint, ainsi que le *Formulaire de préparation à une contestation* de la partie contestatrice. Nous utilisons ces renseignements pour choisir le [type d'audience](#).

Si nous choisissons une audience par écrit, nous utilisons aussi les renseignements figurant dans le [Formulaire de la personne intimée](#) et le [Formulaire de préparation à une contestation](#) pour rendre notre décision finale.

Si nous choisissons une [audience orale](#), nous communiquerons avec vous pour en fixer la date. Une fois cela fait, nous vous enverrons une lettre contenant la date, l'heure, le lieu et tout autre renseignement dont vous pourriez avoir besoin.

Foire aux questions sur la participation à une contestation

Qui peut être invité à participer à une contestation?

Dans certaines circonstances, d'autres personnes peuvent être incluses dans le processus de contestation (p. ex., un ancien employeur ou un employeur successeur dans les cas d'expositions professionnelles mettant en cause plus d'un employeur).

Un employeur qui n'exerce plus ses activités et dont le compte à la WSIB est fermé n'est généralement pas inclus dans le processus de contestation. Nous pouvons toutefois demander des renseignements aux anciens directeurs ou employés de cette entreprise si ces renseignements peuvent nous aider.

Puis-je convoquer un témoin ou requérir un document?

Oui. Si vous voulez que nous convoquions un témoin ou requérions un document, vous devez nous fournir les renseignements ci-dessous dans votre *Formulaire de la personne intimée*.

Pour convoquer un témoin, nous avons besoin de ce qui suit :

- le nom du témoin;
- les raisons de l'assignation;
- l'adresse à laquelle l'assignation doit être remise.

Pour requérir un document, nous avons besoin de ce qui suit :

- le nom de la personne qui a le document et ses coordonnées;
- l'importance qu'a le document dans le processus de contestation.

Que se passe-t-il si j'envoie mon *Formulaire du participant* ou mon *Formulaire de la personne intimée* en retard?

La date limite pour nous aviser de votre participation à la contestation est indiquée sur le *Formulaire du participant*. En fonction de l'état d'avancement du processus de contestation et du type d'audience, les directives ci-dessous s'appliquent.

AUDIENCE PAR ÉCRIT

- Si nous avons confié l'audience à une ou un commissaire aux appels, nous ne retarderons pas la contestation.
- Si nous n'avons pas encore confié l'audience, nous pouvons suspendre le processus de contestation pour un maximum de 30 jours civils à compter de la date à laquelle vous nous avez avisés que vous vouliez participer. Dans ce cas, vous devez nous envoyer votre observation écrite dans les 30 jours civils.

AUDIENCE ORALE

- Si nous n'avons pas fixé la date de l'audience orale, nous pouvons en retarder la planification d'un maximum de 30 jours civils. Vous devez être disponible pour participer à l'audience dans les 90 jours civils suivant ce délai.
- Si nous avons déjà fixé la date de l'audience orale, vous pouvez y participer. Dans ce cas, nous ne changerons pas la date de l'audience orale et vous ne pourrez pas ajouter de questions en litige à l'ordre du jour.

Types d'audience

Nous pouvons rendre une décision relative à une contestation de deux manières : au moyen d'une audience par écrit ou d'une audience orale, laquelle peut être tenue en personne, ou encore par téléconférence ou vidéoconférence. Cette section vous en apprendra davantage sur la façon dont nous choisissons le type d'audience.

Nous choisissons le type d'audience le plus approprié au cas par cas. Nous considérons les préférences des personnes concernées et nous nous aidons d'une série de directives et de questions.

Préférences des personnes concernées :

Lorsque vous remplissez le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée*, vous expliquez en détail quelles sont les questions en litige et pourquoi vous vous opposez à celles-ci. Vous indiquez aussi le type d'audience que vous préférez.

Nous examinons votre préférence et celle des autres participants avant de passer à l'étape suivante.

Directives en fonction de la question en litige :

La greffière ou le greffier des appels se base sur une série de [directives](#) conçues pour l'aider à choisir le type d'audience approprié pour la contestation.

Généralement, nous choisissons une audience par écrit lorsque la contestation est fondée principalement sur des renseignements médicaux, les lois ou les politiques, et lorsque la crédibilité des personnes concernées n'est pas en doute. Si une personne est crédible, elle est digne de confiance et mérite d'être crue.

Si la réponse à une ou plusieurs des questions ci-dessous est « oui », nous choisirons probablement une audience orale.

- Devons-nous demander aux participants à la contestation ou aux témoins de faire des déclarations sous serment? Par exemple, nous avons besoin de déclarations orales si nous avons reçu des renseignements conflictuels à propos de la date, de l'heure, du lieu ou d'autres détails importants de l'accident.
- Y a-t-il un désaccord majeur en ce qui concerne une preuve importante? Par exemple, deux personnes expliquent d'une manière différente ce qui se passe sur une vidéo de surveillance présentée comme preuve.
- Est-ce qu'un obstacle important empêche une personne sans représentant de rédiger une observation? Par exemple, en raison d'un obstacle linguistique important, un participant ou un témoin a besoin d'un traducteur.
- Avons-nous besoin de plus de précisions sur les fonctions non organiques d'une personne? Les renseignements dont nous disposons à ce sujet sont-ils incohérents? Voici des exemples de fonctions non organiques : activités de la vie quotidienne, peurs ou problèmes liés à l'accident, capacité d'exécuter des tâches courantes au travail, ou difficultés à interagir avec d'autres personnes.
- Avons-nous des doutes sur la crédibilité d'un participant ou d'un témoin?
- Avons-nous besoin de vérifier des renseignements importants qui se contredisent?
- Avons-nous besoin d'analyser les incohérences d'un témoin, que ce soit à l'égard de ses propres déclarations ou d'autres preuves?

Remarque : Si certaines des réponses à ces questions peuvent être expliquées dans une observation écrite, une audience orale peut ne pas être nécessaire.

Foire aux questions sur les types d'audience

Que se passe-t-il si les deux participants à la contestation demandent une audience par écrit?

Si les participants demandent une audience par écrit, nous confions l'audience directement à une ou un commissaire aux appels. Nous ne communiquerons pas avec vous pour vous dire que l'audience sera écrite. Dans ce cas, nous assumons que c'est votre préférence et que vous nous avez fourni tous les renseignements qu'il nous faut.

Si nous trouvons de nouveaux renseignements importants dans le *Formulaire de la personne intimée* ou ses pièces jointes, nous vous donnons la chance de répondre à ceux-ci. Nous envoyons une lettre vous donnant 21 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) afin de répondre aux nouveaux renseignements.

Une fois que nous avons reçu votre réponse (ou que les 26 jours sont passés, selon la première de ces éventualités à survenir), nous confions votre contestation à une ou un commissaire aux appels.

La ou le commissaire aux appels rend une décision en se basant sur les renseignements soumis dans le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée* (y compris toute pièce jointe) et les renseignements versés au dossier d'indemnisation. La décision est habituellement rendue dans les 30 jours civils.

J'ai demandé une audience orale, mais on ne me l'a pas accordée. Que se passe-t-il ensuite?

Vous et l'autre personne concernée par la contestation recevrez une lettre expliquant que l'audience se tiendra par écrit et les raisons de cette décision. Vous aurez alors 30 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) pour nous fournir tout autre renseignement.

J'ai demandé une audience orale, mais on ne me l'a pas accordée. Vais-je pouvoir répondre à tout nouveau renseignement fourni par l'autre personne concernée par la contestation?

Si l'autre personne concernée par la contestation nous envoie de nouveaux renseignements importants, nous vous en ferons part et vous donnerons l'occasion de répondre. Vous aurez 21 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) pour répondre aux nouveaux renseignements.

Que se passe-t-il si je veux une audience par écrit, mais que mon type de contestation requiert généralement une audience orale?

Si vous demandez une audience par écrit, nous acceptons généralement cette requête, même si votre question requiert généralement une audience orale. Nous pouvons décider que nous avons besoin d'une audience orale s'il y a d'autres facteurs qui rendraient la décision difficile à rendre par écrit. Si cela se produit, nous vous expliquerons nos raisons dans une lettre.

Que se passe-t-il si l'autre personne concernée par la contestation et moi ne nous entendons pas sur le type d'audience que nous voulons?

Lorsque nous décidons le type d'audience, nous examinons à la fois le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée*. Nous examinons les raisons données par chaque personne afin de justifier une audience orale ou par écrit, et nous rendons une décision en nous basant sur ce qui constitue, à notre avis, la meilleure manière de régler la contestation.

Si vous décidez que ma contestation requiert une audience orale, que se passe-t-il ensuite?

Nous appelons chaque personne concernée par la contestation afin de fixer une date, une heure et un lieu pour l'audience. Ensuite, nous envoyons une lettre confirmant ces renseignements et tout autre détail nécessaire. L'audience se déroule généralement dans un délai de 90 jours civils suivant la date à laquelle nous avons décidé de tenir une audience orale.

Puis-je vous demander un réexamen du type d'audience choisi?

Si vous vous opposez au type d'audience que nous avons choisi, vous pouvez nous écrire et nous demander de réexaminer la question. Dans votre lettre, vous devez nous dire pourquoi vous croyez que nous devrions changer le type d'audience choisi.

Directives pour le choix d'une audience orale ou par écrit

Critères d'une audience par écrit

Nous choisissons généralement une audience par écrit pour rendre une décision en ce qui concerne les types de questions en litige ci-dessous. (Pour plus de précisions, voir « Types d'audience » à la page 19.)

- A1. Admissibilité initiale – événement fortuit ne comportant aucun désaccord concernant les faits
- A2. Admissibilité initiale (une partie) – la question en litige porte seulement sur le retard dans la déclaration à l'employeur ou l'obtention des soins médicaux, et la personne ayant déposé la demande de prestations peut fournir une déclaration expliquant ses retards
- A3. Admissibilité initiale – cas d'incapacité ne comportant aucun désaccord concernant les faits et où il existe suffisamment de renseignements au dossier sur les tâches de travail déclarées de la personne ayant déposé la demande de prestations
- A4. Maladie professionnelle – cause médicale
- A5. Demandes pour perte auditive due au bruit

- A6. Compatibilité médicale (c.-à-d. est-ce que la lésion ou maladie faisant l'objet de la demande de prestations est reliée à l'accident?)
- A7. Base salariale
- A8. Prestations pour perte de gains pendant moins de quatre semaines, si la question en litige a un rapport avec le degré de déficience
- A9. Caractère approprié de l'emploi auprès de l'employeur au moment de l'accident ou d'un autre employeur – aucun désaccord concernant les faits
- A10. Caractère approprié de l'emploi – les renseignements concernant l'emploi offert et les capacités fonctionnelles de la personne blessée sont déjà au dossier, mais les parties sont en désaccord concernant le caractère approprié de l'emploi
- A11. Pertinence de l'emploi approprié
- A12. Récidive – un an ou moins après la date de la lésion ou maladie, ou 12 semaines ou moins de perte de gains
- A13. Nouveau trouble organique dont l'admissibilité repose sur la compatibilité médicale
- A14. Trouble secondaire dont l'admissibilité repose sur la compatibilité médicale
- A15. Troubles non organiques - aucun désaccord concernant les faits
- A16. Demande d'examen médical indépendant
- A17. Médicaments
- A18. Collaboration aux mesures en matière de soins de santé
- A19. Prestations de soins de santé
- A20. Pourcentage ou nouvelle détermination de la pension ou de l'indemnité pour perte non financière
- A21. Arriérés de pension
- A22. Capitalisation de la pension ou de l'indemnité pour perte économique future
- A23. Déduction des prestations du Régime de pensions du Canada (RPC)
- A24. Dette reliée à l'indemnisation
- A25. Prestations de survivant – général
- A26. Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés
- A27. Immobilisation des prestations pour perte de gains – différend au sujet des gains réels ou assimilés utilisés pour déterminer les prestations pour perte de gains
- A28. Immobilisation des prestations pour perte de gains sans désaccord concernant les faits
- A29. Date limite de contestation – article 120
- A30. Date limite pour présenter une demande – article 22
- A31. Toute question qui est rendue selon l'interprétation d'une politique ou l'examen et la pondération de renseignements médicaux
- A32. Toutes les questions relatives au compte de l'employeur qui ne se trouvent pas dans la liste concernant les audiences orales ci-dessous

Critères d'une audience orale

Nous choisissons généralement une audience orale pour rendre une décision en ce qui concerne les types de questions en litige ci-dessous.

- B1. Admissibilité initiale – cas d'incapacité comportant un désaccord concernant les faits liés aux tâches de la personne blessée et(ou) où il n'existe pas suffisamment de renseignements sur les tâches du travailleur
- B2. Admissibilité initiale (généralement, les deux parties) – événement fortuit comportant des renseignements contradictoires ou un témoignage qui ajouterait des renseignements au dossier d'indemnisation
- B3. Maladie professionnelle complexe
- B4. Troubles non organiques complexes
- B5. Caractère approprié de l'emploi auprès de l'employeur au moment de l'accident ou d'un autre employeur où il y a désaccord concernant les faits
- B6. Caractère approprié de l'emploi – les renseignements concernant l'emploi offert et les capacités fonctionnelles de la personne blessée sont soit absents du dossier, soit incomplets, et les parties sont en désaccord concernant le caractère approprié de l'emploi
- B7. Collaboration au retour au travail
- B8. Collaboration à la transition professionnelle (réintégration au marché du travail)
- B9. Désaccord sur les programmes de transition professionnelle
- B10. Rengagement (critères de rengagement remplis)
- B11. Immobilisation des prestations pour perte de gains complexes où il y a désaccord concernant les faits
- B12. Récidive – un an ou plus à partir de la date de la lésion ou maladie, ou perte de gains de 12 semaines ou plus
- B13. Prestations de survivant – détermination complexe du statut de conjoint ou de personne à charge
- B14. Nouveau trouble organique dont l'admissibilité ne repose pas sur la compatibilité médicale
- B15. Troubles secondaires dont l'admissibilité ne repose pas sur la compatibilité médicale
- B16. Questions concernant les virements des coûts entre deux ou plusieurs employeurs
- B17. Statut d'exploitant indépendant ou de travailleur

Projets spéciaux de règlement alternatif des litiges

Dans certains cas concernant des entreprises de plus grande taille, nous offrons la possibilité de résoudre les différends d'une manière plus efficace et plus collaborative.

Nous travaillons avec les employeurs et les syndicats pour concevoir ces projets spéciaux afin de veiller à ce qu'ils répondent aux besoins particuliers des parties concernées.

Dans le cadre d'un projet spécial de règlement alternatif des litiges conçu pour les grandes entreprises et les syndicats, un commissaire aux appels présente habituellement par écrit son point de vue ou son opinion sur le litige à l'employeur et aux représentants syndicaux. Si plusieurs dossiers sont examinés, une réunion peut être organisée pour discuter du « point de vue » et parvenir à un règlement.

Si les parties concernées ont besoin de plus de renseignements pour y parvenir, le dossier peut faire l'objet d'une audience orale. Cela ne se produit que dans un petit nombre de cas où il est nécessaire d'obtenir davantage de renseignements pour en arriver à un règlement.

Au besoin, veuillez vous adresser à la directrice générale ou au directeur général de la Division des services d'appel pour obtenir de plus amples renseignements sur la possibilité d'élaborer des projets spéciaux de règlement alternatif des litiges visant un employeur précis.

Audiences orales

Participants à l'audience

- La ou le commissaire aux appels
- La personne qui conteste la décision
- L'autre personne concernée par la contestation (partie intimée)
- Les représentants (s'il y a lieu)
- Les témoins (s'il y a lieu)
- Les interprètes (s'il y a lieu)

À quoi devez-vous vous attendre lors d'une audience orale?

REMARQUE : Les circonstances de chaque cas déterminent à quel point les procédures sont suivies.

Réception des éléments de preuve

Voir la section [Preuves et témoins](#) pour plus de détails sur la présentation des éléments de preuve au moment de l' audience orale.

Le but de l'audience orale

L'audience orale vise à recueillir des renseignements de façon exhaustive, équitable et courtoise. Les participantes et participants à l'audience orale doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour créer et maintenir une atmosphère non accusatoire.

Avant d'entrer dans la salle d'audience

Avant d'entrer dans la salle d'audience, la ou le commissaire aux appels :

- confirme que tous les participants sont présents, vérifie l'identité de chacun d'entre eux et précise leur rôle;
- explique que les témoins, autres que la personne blessée ou malade et la personne-ressource désignée par l'employeur, seront exclus de la salle d'audience jusqu'à ce qu'il soit temps pour eux de donner leur témoignage. Un employeur est autorisé à avoir une personne-ressource désignée, qui est autorisée à rester dans la salle d'audience pendant toute la durée de l'audience;
- détermine si des observateurs seront admis dans la salle d'audience. Les audiences orales ne sont généralement pas ouvertes au public. Toutefois, nous permettons généralement aux observateurs d'assister à l'audience si tous les participants y consentent et qu'il n'y a pas de raisons convaincantes justifiant leur exclusion (notamment la présentation de faits de nature délicate ou pour des raisons d'espace ou de sécurité). La ou le commissaire aux appels avise les observateurs qu'ils ne sont pas autorisés à participer à l'audience ni à en faire un enregistrement.

Dans la salle d'audience

Une fois dans la salle d'audience, la ou le commissaire aux appels :

- lance un enregistrement et informe les participants que l'audience sera enregistrée;

- explique le but de l'audience et son déroulement (notamment l'ordre des présentations);
- analyse ou confirme les questions à régler avec les participants, qu'elle ou il informe de tout renseignement ou fait déjà établi à partir des preuves ainsi que des informations nécessaires pour régler les questions faisant l'objet de la contestation;
- précise aux participants (ou à leurs représentants) quels témoins seront appelés et sur quoi ils témoigneront. La ou le commissaire aux appels ne doit pas entendre un témoignage qui ne présente pas d'intérêt concernant la question en litige ou qui porte sur des points non litigieux déjà acceptés;
- peut décider qu'il est inutile que tous les témoins donnent le même témoignage détaillé, si plusieurs d'entre eux ont été appelés pour fournir les mêmes renseignements. La ou le commissaire aux appels tentera d'obtenir l'accord des participants sur la quantité de détails requis de chaque témoin;
- explique que les témoins fourniront leurs renseignements soit sous serment, soit par affirmation solennelle, à leur convenance;
- si un interprète est présent, explique qu'il ne s'agit pas d'un employé de la WSIB et décrit quel rôle il joue;
- doit d'abord informer les participants qu'il rendra une décision si les parties ne réussissent pas à s'entendre après lui avoir demandé de participer à des discussions de médiation (ou d'entente);
- applique les directives sur les [retours](#), les [retraits](#) et les reports s'il est question de retourner le dossier au décideur initial ou de retirer ou reporter la contestation.

Début de l'audience

En commençant l'audience orale, la ou le commissaire aux appels :

- mentionne, aux fins d'enregistrement, la date et le lieu de l'audience orale, son propre nom, le nom de la personne blessée ou malade, le numéro de dossier ou d'entreprise, la date de la décision contestée et le nom de la personne qui conteste;
- mentionne, aux fins d'enregistrement, le nom des personnes présentes à l'audience et le rôle qu'elles joueront;
- confirme la ou les questions en litige;
- détermine si elle ou il accepte tout document écrit additionnel fourni par les participants (voir [Preuves et témoins](#) pour de plus amples renseignements);
- marque les documents acceptés en tant que pièces à l'appui et leur attribue un numéro. Dans le cas d'une contestation portant sur l'indemnisation, la ou le commissaire indique aussi le nom de la personne blessée ou malade, le numéro de dossier, la date de réception et ses propres initiales. Dans le cas d'une contestation portant sur un compte d'employeur, la ou le commissaire indique pour chaque pièce le nom de l'employeur, le numéro de l'entreprise, la date de réception et ses propres initiales. La ou le commissaire aux appels doit déterminer les procédures à suivre équitables pour la partie qui reçoit les documents supplémentaires à l'audience orale. Il peut à cette fin reporter le début de l'audience pour permettre au représentant d'examiner les documents et d'en discuter avec la partie ou les témoins. La ou le commissaire aux appels peut également autoriser la présentation après l'audience d'observations relatives aux documents en question. Il peut aussi reporter l'audience si l'inconvénient subi par la partie qui reçoit les documents s'avère injuste au point qu'aucune procédure ne peut permettre de l'éliminer. Cette situation constitue une raison de report exceptionnelle;
- demande aux parties si elles désirent lui faire part de préoccupations préliminaires, reçoit ensuite les observations et rend une décision sur ces questions. La ou le commissaire aux appels peut également reporter sa décision relativement à une question préliminaire si cette décision n'est pas essentielle à la tenue de l'audience. Par exemple, elle ou il peut reporter la délivrance d'une assignation jusqu'à ce que toutes les preuves aient été entendues afin de décider si les renseignements que l'assignation permettrait d'obtenir sont requis pour rendre une décision. Si la ou le commissaire aux appels conclut

qu'en raison d'une question préliminaire, il ne serait pas approprié de tenir l'audience, elle peut être reportée. Comme on s'attend à ce que de telles questions soient présentées avant la date prévue de l'audience orale, cette situation ne constitue pas une raison de report exceptionnelle.

Présentations

Si les participants à la contestation font appel à des représentants, les présentations à la ou au commissaire aux appels ont lieu dans l'ordre suivant :

- chaque participant (ou son représentant) a l'occasion de faire une courte déclaration préliminaire résumant sa position, en commençant par la personne qui conteste, suivie de la personne intimée;
- la personne qui conteste est assermentée ou fait une affirmation solennelle et fournit son témoignage en répondant aux questions de son représentant, du représentant de la personne intimée, puis de la ou du commissaire aux appels. Après que la ou le commissaire aux appels a obtenu des réponses à ses questions, la personne intimée et son représentant peuvent poser des questions complémentaires. La personne intimée pose des questions découlant des questions posées par la ou le commissaire aux appels, tandis que la ou le représentant de la personne qui conteste peut poser des questions découlant des questions posées par la ou le commissaire aux appels et la ou le représentant de la personne intimée;
- si la personne qui conteste est la personne blessée ou malade, et que son représentant conduit qu'il ne souhaite pas appeler la personne blessée ou malade comme témoin, cette dernière est tenue de répondre à toutes les questions posées par la personne intimée et la ou le commissaire aux appels. Si la personne blessée ou malade refuse de témoigner, la ou le commissaire aux appels peut tirer une conclusion négative de ce refus;
- après le témoignage de la personne qui conteste, les autres témoins de celle-ci sont appelés et assermentés, ou font une affirmation solennelle, puis sont interrogés dans le même ordre;
- la personne intimée peut ensuite présenter des renseignements en appelant ses témoins. Cette dernière (ou son représentant) pose d'abord des questions, suivie de la personne qui conteste (ou de son représentant), puis de la ou du commissaire aux appels. Suivent ensuite les questions complémentaires. Dans le cas des contestations d'un employeur, le représentant de l'employeur décidera s'il faut d'abord appeler la personne-ressource. Si la personne-ressource de l'employeur n'est pas appelée en premier et qu'elle demeure dans la salle d'audience durant le témoignage des autres témoins, la ou le commissaire aux appels doit préciser qu'elle ou il envisagera la présence de la personne-ressource dans la salle en évaluant la valeur de son témoignage;
- si la partie contestatrice est une personne blessée ou malade et qu'un témoignage de la personne-ressource de l'employeur est prévu, on demande à cette dernière de témoigner avant le personne blessée ou malade. Si la ou le représentant de l'employeur demande que la personne blessée ou malade présente son témoignage d'abord, le témoin ou la personne-ressource de l'employeur sera autorisé à demeurer dans la salle d'audience pendant le témoignage de la personne blessée ou malade. Cependant, la ou le commissaire aux appels informe la personne-ressource qu'en cas de problème de crédibilité, elle ou il tiendra compte de sa présence en évaluant la valeur de son témoignage;
- chaque témoin doit être assermenté ou faire une affirmation solennelle au moment d'entrer dans la salle d'audience et avant qu'une question ne lui soit posée;
- la ou le commissaire aux appels doit s'assurer que les questions posées aux témoins se rapportent aux questions en litige de la contestation et refuser toute question jugée non pertinente. Aucun contre-interrogatoire n'est permis, mais les contre-questions sont permises;
- dans certains cas jugés appropriés selon la nature de la contestation et les compétences des représentants, la ou le commissaire aux appels peut indiquer aux participants qu'après avoir étudié le contenu du dossier, elle ou il désire éclaircir certains points afin de mieux définir l'information à obtenir.

Si personne ne s'oppose à cette approche, la ou le commissaire aux appels interrogera d'abord la personne blessée ou malade et ses témoins. Suivent ensuite les participants (ou leurs représentants) et les questions complémentaires, au besoin. Si les participants (ou leurs représentants) s'opposent à cette démarche, la ou le commissaire aux appels suit le protocole d'audience orale normal indiqué ci-dessus;

- les témoins doivent quitter la salle d'audience (exception faite de la personne blessée ou malade et de l'employeur) après leur témoignage;
- lorsque tous les témoignages ont été présentés, la ou le commissaire aux appels demande à chaque participant (ou à son représentant) de présenter ses conclusions finales, en commençant par la personne qui conteste, suivie de la personne intimée;
- chaque représentant peut répondre aux conclusions finales de l'autre représentant. Cela leur est permis, à condition qu'ils ne ressassent pas de vieilles questions et qu'ils s'en tiennent à des points précis soulevés par l'autre partie dans ses conclusions et qui n'ont pas été abordés par la première partie dans leurs propres conclusions. C'est la personne qui conteste qui a la dernière possibilité de répondre aux observations de la personne intimée;
- Si l'un des participants n'a pas de représentant, les déclarations préliminaires et les conclusions sont présentées à la demande de la ou du commissaire aux appels, qui est probablement la seule personne à poser des questions.

Suspensions de l'audience - Arrêt de l'enregistrement

Lorsque l'audience dure plus qu'une heure ou deux, il peut être nécessaire de prendre une pause. Lorsque c'est possible, les pauses ne devraient pas être faites au milieu du témoignage d'un témoin. Lorsqu'une pause est inévitable, la ou le commissaire aux appels doit dire au témoin de ne pas discuter de son témoignage avec quiconque durant la pause.

Si, pour quelque raison que ce soit au cours de l'audience, il est nécessaire d'arrêter l'appareil d'enregistrement, la ou le commissaire aux appels doit en indiquer la raison avant l'arrêt et, après la reprise de l'enregistrement, expliquer la nature de toute discussion ou activité qui a eu lieu pendant l'arrêt de l'enregistrement.

Clôture de l'audience

La ou le commissaire termine l'audience comme suit :

- expliquer que toutes les preuves apportées au cours de l'audience ainsi que les renseignements figurant au dossier seront étudiés avant qu'une décision ne soit rendue;
- expliquer qu'une décision écrite sera envoyée à tous les participants et à leurs représentants;
- remercier les participants d'avoir assisté à l'audience et clore officiellement l'audience.

Tenue d'audiences orales par vidéo ou téléconférence

Parfois, la ou le commissaire aux appels examine un dossier avant une audience orale et décide qu'une autre méthode, comme une audience par téléconférence ou vidéoconférence, est la meilleure façon de rendre une décision. Dans ce cas, toutes les personnes concernées par la contestation en seront informées.

Avant de tenir une audience par téléconférence ou vidéoconférence, nous nous assurons que :

- tout le monde a accès à la technologie nécessaire;
- tout le monde a une copie du dossier à jour et tous les renseignements pertinents avant l'audience;
- ce procédé ne cause aucun préjudice important à l'une des personnes concernées par la contestation; et
- toutes les questions de crédibilité peuvent être réglées.

Lorsque nous utilisons une autre méthode pour tenir une audience orale, toutes les personnes concernées par la contestation doivent se conformer aux mêmes exigences établies à l'égard de la divulgation et des délais que pour une audience en personne.

Les personnes qui participent à une contestation peuvent aussi demander que l'audience soit tenue par téléconférence ou vidéoconférence en remplissant le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée*. Voici des exemples de circonstances dans lesquelles elles peuvent demander une téléconférence ou vidéoconférence :

- une personne est physiquement incapable de se déplacer ou préfère ne pas le faire;
- une personne vit dans une région où nous ne tenons habituellement pas d'audience orale;
- les moyens de transport sont difficiles pour une ou plusieurs personnes concernées par la contestation;
- nous devons rendre une décision plus rapidement que d'habitude (p. ex., si un programme de retour au travail est en danger).

Dans certaines circonstances extraordinaires, telles que les catastrophes naturelles ou les pandémies, il peut être impossible de tenir des audiences en personne. Dans ces situations, nous communiquons avec les personnes qui devaient se présenter aux audiences en personne et prenons d'autres dispositions.

Nous travaillons en collaboration avec divers intervenants afin de définir des critères et des processus ainsi que de tester des technologies permettant de mener des audiences à distance au moyen d'autres méthodes (téléconférence et vidéoconférence). Nous incluons des pratiques et des critères mieux définis concernant les autres méthodes d'audience dans les prochaines versions de ce document.

Frais de déplacement et frais connexes

Nous paierons les frais de déplacement, de repas et d'hébergement des personnes ayant une demande et de leurs témoins conformément à la [politique de la WSIB 17-01-09, Frais de déplacement et frais connexes](#). Si vous réclamez le remboursement de frais, nous vous demanderons de signer un formulaire de frais indiquant ce que vous avez réclamé. Les employeurs et leurs témoins n'ont pas droit au remboursement des frais de déplacement liés à l'audience.

Si vous pouvez vous rendre à votre audience à l'aide des transports en commun, nous vous rembourserons les frais reliés à ce mode de transport. Si les transports en commun ne sont pas une option, nous paierons le taux de kilométrage approuvé dans la [politique de la WSIB 18-01-05, Tableau des taux](#). Nous paierons également pour le stationnement. Si vous n'avez pas de reçu de stationnement, nous paierons un maximum de 15 \$.

En règle générale, nous payons les frais de déplacement uniquement dans la province de l'Ontario. Au besoin, nous payons pour ce qui suit :

- les déplacements à partir de Winnipeg dans l'Ouest et de Montréal dans l'Est, au maximum, jusqu'au lieu de l'audience orale;
- si votre point de départ se situe au-delà de l'une de ces deux villes, nous payons le moins élevé des frais suivant : vos frais de déplacement réels ou le coût d'un vol de retour de Montréal ou Winnipeg.

Foire aux questions sur les audiences orales

Quand mon audience orale aura-t-elle lieu?

Une audience orale se tiendra dans les 90 jours civils suivant la date à laquelle nous avons décidé que ce type d'audience était nécessaire. Nous téléphonons à toutes les personnes concernées par la contestation afin de nous aider à choisir une date appropriée. Nous envoyons ensuite une lettre confirmant la date, l'heure et le lieu de l'audience orale. Vous trouverez aussi dans la lettre tout autre renseignement important à propos de votre participation à l'audience orale.

Que se passe-t-il si je ne suis pas disponible au moment où mon audience orale est prévue?

Si vous n'êtes pas disponible au cours du délai de 90 jours civils, la coordonnatrice ou le coordonnateur des appels vous accordera 30 jours civils supplémentaires pour fixer une date d'audience orale appropriée. Si la partie contestatrice est disponible dans les 120 jours civils (90 + 30) et que la partie intimée n'est pas disponible pendant cette période, la date de l'audience orale sera établie selon la date de préférence de la partie contestatrice. Si la personne qui conteste n'est pas disponible dans un délai de 120 jours civils, nous retirons la contestation (veuillez noter les renseignements sur les périodes d'attente relatives aux retraits à la page 40).

Que se passe-t-il si je ne suis pas disponible pour discuter de la date de mon audience orale?

Si la partie contestatrice ou la partie intimée est temporairement indisponible pour discuter de la date de l'audience orale pour des raisons indépendantes de sa volonté, comme une maladie soudaine et grave ou un voyage à l'étranger en raison d'une situation d'urgence, la contestation ne sera pas retirée immédiatement. La coordonnatrice ou le coordonnateur des appels mettra le dossier en attente jusqu'à ce que la situation soit résolue. Si vous n'êtes pas disponible pendant plus de 30 jours civils, nous déterminerons si le dossier doit être retiré.

Quelle est la durée de l'audience orale?

La durée de l'audience orale dépend de nombreux facteurs, comme le nombre de questions en litige, la complexité de ces questions et le nombre de témoins. L'audience peut durer une heure ou une journée. Dans de rares cas très complexes, l'audience peut durer plus d'une journée.

Je ressens de la nervosité à propos de mon audience orale. Est-ce que ce sera comme aller au tribunal?

Nous faisons tout notre possible pour rendre les audiences orales justes et courtoises. Une différence importante entre une audience dans le cadre d'une contestation et une audience au tribunal est la manière dont les participants interagissent entre eux et avec les témoins.

Nous permettons aux participants (ou à leurs représentants) de se poser des questions les uns aux autres, et d'en poser aux témoins, afin de clarifier des renseignements pertinents au dossier. C'est ce que l'on appelle les contre-questions. La ou le commissaire aux appels veille à ce que les questions soient pertinentes à la question en litige.

Nos audiences orales sont moins solennelles et conflictuelles que les audiences au tribunal, où les avocats peuvent recourir au contre-interrogatoire, une approche agressive qui peut intimider les gens dans la salle d'audience. Ce type d'interrogatoire n'est pas permis lors de nos audiences orales.

Que se passe-t-il si une personne perturbe une audience orale?

Si une personne agit de manière inappropriée durant une audience orale, la ou le commissaire aux appels lui demande de modifier son comportement, ou de quitter l'audience si son comportement ne s'améliore pas.

Si une représentante ou un représentant a un comportement perturbateur, le commissaire aux appels peut arrêter l'audience orale. Il peut soit reporter l'audience, soit offrir aux personnes concernées la chance de fournir d'autres renseignements par écrit. Cela donne également l'occasion au client du représentant perturbateur de le remplacer, s'il ne désire.

Ai-je le droit de présenter de nouveaux renseignements durant l'audience orale?

Vous pouvez présenter de nouveaux renseignements durant l'audience orale si vous arrivez à convaincre la ou le commissaire aux appels que vous n'aviez pas accès à ces renseignements lorsque vous avez soumis votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée*.

Si vous aviez accès à ces renseignements lorsque vous avez soumis votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée*, la ou le commissaire aux appels les acceptera si :

- à son avis, les renseignements sont pertinents;
- toutes les personnes concernées par la contestation sont d'accord, et l'audience peut encore être terminée dans les délais prévus.

Puis-je demander une pause durant l'audience orale?

Si l'audience orale dure plus d'une ou deux heures, la ou le commissaire aux appels prévoira probablement une pause. Nous essayons d'éviter de prendre des pauses si un témoin est en train de répondre à des questions.

La ou le commissaire aux appels cesse d'enregistrer l'audience orale durant la pause et informe les participants de ne pas parler de ce qu'ils ont entendu durant l'audience.

Que se passe-t-il si je ne peux soudainement pas me présenter à l'audience orale ou que je vais être en retard?

S'il une urgence soudaine vous met en retard ou vous empêche de vous rendre à l'audience orale, vous devez communiquer avec la Division des services d'appel le plus tôt possible. Si vous le pouvez, communiquez avec nous avant l'heure prévue de l'audience. Appelez au 1-800-387-0750 et demandez à parler à une coordonnatrice ou un coordonnateur des appels.

Une fois votre appel reçu, nous examinons la situation et décidons si l'audience orale sera retardée ou reportée. La ou le commissaire aux appels informe les personnes qui se sont présentées à l'audience de ce qui se passe. Si vous avez une représentante ou un représentant, vous pouvez leur donner la permission de procéder sans vous.

Si ni votre représentant ni vous ne communiquez avec nous dans les 30 minutes suivant l'heure de début prévue, nous annulons l'audience et retirons votre contestation.

Si vous désirez poursuivre votre contestation, vous pouvez écrire à la coordonnatrice ou au coordonnateur des appels afin de lui expliquer pourquoi vous avez dû manquer l'audience et pourquoi vous n'avez pas communiqué avec nous dans les 30 minutes suivant l'heure de début prévue. La contestation peut être réactivée et l'audience orale reportée dans les 90 jours civils pour l'une des raisons suivantes :

- votre maladie soudaine;
- la maladie soudaine de votre représentant, si personne d'autre ne peut raisonnablement le remplacer;
- le décès d'un membre de votre famille immédiate;

- le décès de votre représentant ou d'un membre de sa famille immédiate, si personne d'autre ne peut raisonnablement le remplacer;
- des conditions météorologiques défavorables le jour de l'audience ou un accident en route vers l'audience.

Que se passe-t-il si je décide, pendant l'audience orale, que je dois retirer ma contestation?

Si vous demandez le retrait de votre contestation durant une audience orale, la ou le commissaire aux appels décidera si les questions en litige qui ne sont pas liées à la raison de votre retrait peuvent encore être résolues. Si l'audience ne se poursuit pas, la ou le commissaire vous demandera d'indiquer la raison du retrait au procès-verbal. Cela nous permettra de veiller à ce que toute personne concernée par la contestation soit au courant de la discussion qui a mené au retrait si la contestation est rouverte dans l'avenir.

Un ami ou un membre de ma famille peut-il me servir d'interprète?

Sauf dans des cas très inhabituels, nous ne permettons pas aux amis ou aux membres de la famille des personnes concernées par la contestation de servir d'interprète lors de l'audience orale.

Que se passe-t-il si je n'ai pas demandé l'aide d'une ou d'un interprète parce que je ne comprenais pas que je pouvais le faire?

Si vous n'avez pas de représentante ou de représentant, la ou le commissaire aux appels peut décider que vos besoins linguistiques vous ont empêché de demander une ou un interprète. Dans ce cas, l'audience orale peut être reportée pour vous donner le temps de faire appel à une ou un interprète.

Quel est le rôle de l'interprète au cours d'une audience orale?

Les interprètes assurent l'interprétation mot à mot des témoignages, à moins que la ou le commissaire aux appels ne leur demande de faire autrement. La ou le commissaire aux appels agira ainsi uniquement si toutes les personnes concernées par la contestation s'entendent pour dire que la personne qui témoigne n'a qu'occasionnellement besoin d'aide et ne requiert pas une interprétation mot à mot.

Si l'interprète est incapable de traduire un mot ou une phrase du témoignage ou s'il ne comprend pas le témoignage, il doit en informer les parties présentes. Après avoir discuté avec les personnes concernées, la ou le commissaire aux appels donnera des instructions sur la marche à suivre en ce qui concerne la suite de l'audience orale.

Que se passe-t-il si l'interprète ne se présente pas à l'audience orale?

Si une ou un interprète ne se présente pas à l'audience orale, la ou le commissaire aux appels et les personnes concernées décideront s'il est approprié de continuer sans interprète. Si ce n'est pas le cas, la ou le commissaire aux appels mettra fin à l'audience, laquelle sera reportée dans les 90 jours civils. Nous encourageons les participants à fixer une nouvelle date le plus tôt possible.

La ou le commissaire aux appels a enregistré l'audience orale. Puis-je obtenir une transcription ou une copie de l'enregistrement?

Nous pouvons vous fournir un enregistrement sur CD de l'audience orale si vous le désirez. Veuillez téléphoner au 416-344-3533 pour en faire la demande.

Preuve et témoins

Toutes les personnes concernées par une contestation, y compris la ou le commissaire aux appels, doivent avoir accès aux mêmes renseignements. De cette façon, tout le monde comprend ce qui est inclus dans la contestation, peut déterminer quels autres renseignements sont nécessaires et peut se préparer à une audience orale, si nous choisissons ce type d'audience.

Fournir une preuve

Documents

Vous devez inclure dans votre *Formulaire de préparation à une contestation* tous les renseignements que vous jugez nécessaires à la contestation, y compris des dossiers ou des rapports médicaux.

AUDIENCES PAR ÉCRIT

Si une audience par écrit fait l'unanimité, nous utilisons les renseignements du *Formulaire de préparation à une contestation* et du *Formulaire de la personne intimée* pour rendre notre décision.

L'observation de la partie intimée peut contenir une nouvelle preuve ou un argument si important que vous devez avoir l'occasion de l'examiner et d'y répondre. Si cela se produit, nous vous ferons part de cette information et vous aurez 21 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) afin de répondre si vous le désirez. C'est ce que l'on appelle une réfutation.

Si l'une des personnes concernées par la contestation a demandé une audience orale, mais que nous décidons de procéder au moyen d'une audience par écrit, nous donnerons 30 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) à toutes les personnes concernées pour nous envoyer d'autres observations écrites (arguments) à l'égard de la contestation. Ces observations écrites sont facultatives.

AUDIENCES ORALES

Même si nous décidons qu'une audience orale est nécessaire dans le cadre de votre contestation, vous devez joindre tous les documents que nous devons prendre en considération à votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée*.

Vidéos de surveillance

Nous pouvons accepter des preuves vidéo provenant des personnes concernées par la contestation ou de la Division des services de réglementation de la WSIB. Cette preuve doit être pertinente et fournir des renseignements nouveaux ou plus complets que ce qui figure déjà au dossier.

Les politiques de la WSIB [11-01-08. Enregistrements sonores ou visuels](#), et [22-01-09. Surveillance](#), expliquent comment nous utilisons ce type de preuve.

Si vous avez des preuves vidéo, vous devez les soumettre en même temps que votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée*. Nous acceptons divers formats, tant et aussi longtemps que toutes les personnes concernées par la contestation peuvent les ouvrir. Si vous voulez plus de précisions sur les formats vidéo, veuillez communiquer avec une coordonnatrice ou un coordonnateur des appels.

Nous permettons à la partie intimée de fournir une nouvelle preuve vidéo au moins 30 jours civils avant la date prévue de l'audience orale; la preuve doit être fournie à l'autre personne en même temps qu'à la Division des services d'appel.

Toute preuve vidéo doit être authentifiée. Cela signifie que l'auteur de la vidéo doit signer une déclaration confirmant :

- la date, l'heure et le lieu de la vidéo;
- que la vidéo n'a été modifiée d'aucune façon;
- que la vidéo montre véritablement et entièrement ce qui s'est produit.

Nous retournerons toute preuve vidéo à laquelle cette déclaration dûment signée n'est pas jointe. Si vous voulez toujours que nous utilisions cette vidéo comme preuve, vous devez la faire authentifier et nous la renvoyer.

DOSSIER/RAPPORTS DE SOINS DE SANTÉ

Vous devez joindre à votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée* tout dossier ou rapport de soins de santé que vous voulez que nous prenions en considération. Si vous avez personnellement demandé l'opinion d'un médecin, vous devez également joindre la lettre ou la note dans laquelle vous avez demandé cette opinion.

RENSEIGNEMENTS PUBLICS

Vous pouvez présenter des documents de référence accessibles au public durant votre audience orale, tant que vous en fournissez une copie au commissaire aux appels et à toutes les personnes participant à l'audience.

En voici des exemples :

- les politiques de la WSIB;
- les documents de travail médical et les décisions du TASPAAAT;
- les décisions publiées par d'autres commissaires aux appels.

Témoins

Vous devez indiquer, sur votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée*, tous les témoins que vous voulez faire témoigner. La personne qui a subi une lésion professionnelle ou contracté une maladie au travail n'est pas considérée comme un témoin.

Vous devez inclure un sommaire des dépositions pour chaque témoin. Un sommaire des dépositions est un résumé de la preuve que chaque témoin présentera à l'audience. Nous utilisons ce document pour décider si ce témoin est nécessaire.

Une personne-ressource de l'employeur peut participer à l'audience, consulter ses représentants et témoigner durant l'audience. Si la personne-ressource de l'employeur est aussi un témoin, un sommaire des dépositions est requis.

Nous permettons généralement un seul témoin par preuve. Si vous pensez avoir besoin de plus d'un témoin pour une même preuve, vous devez nous expliquer pourquoi les autres témoins ne peuvent pas seulement fournir une observation écrite. Nous essayons d'équilibrer le nombre de témoins pour toutes les personnes concernées par la contestation.

Une fois que nous avons décidé d'accepter ou non vos témoins, nous n'accepterons aucun autre témoin sauf en des circonstances extraordinaires, par exemple en cas de participation ou de représentation tardive, ou en cas de changement tardif de représentant.

Les personnes concernées par la contestation sont responsables de s'assurer que tous les témoins approuvés peuvent participer à l'audience orale. Elles doivent également gérer toute question portant sur le processus qui

pourrait survenir avant l'audience. Voici un exemple de question portant sur le processus : une demande de renseignements supplémentaires en retard. Vous pouvez communiquer avec une greffière ou un greffier des appels en ce qui concerne toute question portant sur le processus avant une audience orale.

Si vous voulez retirer un témoin de la liste approuvée, vous devez en informer toutes les personnes concernées par la contestation au moins sept jours avant la date de l'audience orale.

Indemnité des témoins non experts

Si une personne ayant une demande ou l'un de ses témoins subit une perte de salaire afin d'assister à une audience orale, nous pourrions verser une indemnité de témoin. Nous ne payons pas d'indemnité de témoin aux employeurs ou à leurs témoins. Si vous êtes admissible à une indemnité de témoin, vous recevrez un maximum de 55,48 \$ pour une demi-journée et de 110,96 \$ pour une journée complète. Nous ne vous verserons pas une indemnité de témoin si

- vous recevez des prestations intégrales de la WSIB pour cette journée,
- votre employeur vous verse des prestations pour interruption de travail, ou
- vous ne subissez aucune perte de salaire en participant à l'audience orale.

Indemnité des témoins experts

Nous paierons les témoins experts, comme les médecins, les psychologues ou les physiothérapeutes, pour leur participation à une audience dans le cadre d'une contestation. Il est nécessaire d'obtenir une autorisation préalable.

Généralement, ces professionnels peuvent fournir des rapports médicaux écrits. Ils n'ont pas besoin de participer à une audience orale, sauf s'ils ne peuvent témoigner de manière efficace qu'en personne. Nous payons le coût associé aux rapports médicaux selon le barème d'honoraires de la WSIB, lequel figure dans la [politique de la WSIB 17-02-03, Paiement des évaluations cliniques et des rapports médicaux exigés aux fins d'indemnisation](#), si la ou le commissaire aux appels détermine que le rapport est nécessaire au processus décisionnel.

Dans les rares cas où un professionnel de la santé doit assister à une audience orale, nous paierons jusqu'à 600 \$ pour une journée complète et 300 \$ pour une demi-journée.

Assignations à comparaître et présentation de documents

Une assignation à comparaître indique à une personne qu'elle doit se présenter à une audience orale pour témoigner ou présenter un document important pour la contestation.

Toutes les personnes concernées par l'audience orale peuvent demander une assignation à comparaître pour un témoin au moyen du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée*. Si vous demandez une assignation à comparaître, vous devez fournir les renseignements suivants :

- le nom du témoin;
- la raison pour laquelle l'assignation à comparaître est nécessaire;
- une adresse où le ou les témoins peuvent recevoir l'assignation à comparaître.

Si votre assignation concerne un document, vous devez indiquer de quel document il s'agit et nous dire ce qui suit :

- qui a le document; et

- pourquoi ce dernier est important.

PROCESSUS D'ASSIGNATION

Pour décider si nous allons utiliser une assignation pour obtenir des renseignements lors d'une contestation, nous prenons les éléments ci-dessous.

- Les preuves sont-elles pertinentes aux questions en litige?
- Les preuves sont-elles susceptibles d'avoir une incidence sur le règlement de la contestation?
- La demande d'assignation d'un témoin est-elle vraiment nécessaire, ou est-elle susceptible d'être utilisée pour harceler ou gêner le témoin?
- Existe-t-il un autre moyen, plus raisonnable, d'obtenir les preuves nécessaires? Par exemple, dans les situations concernant des médecins ou des fournisseurs de services de transition professionnelle, pourrions-nous obtenir les renseignements ou les éclaircissements dont nous avons besoin par écrit?
- La demande d'assignation servira-t-elle à « aller à la pêche » dans l'espoir d'obtenir des renseignements pertinents?
- Le témoin visé par l'assignation est-il capable de fournir les renseignements ou les documents pertinents au dossier? L'assignation doit être délivrée à la personne ayant les documents requis.
- Le témoin est-il obligé de participer à la procédure? (La politique de la WSIB indique que les employés de la WSIB ne sont pas obligés d'être témoins, et d'autres lois limitent les obligations de certains témoins à participer aux audiences.)

Si nous n'avons pas besoin du document ou du témoin proposé, nous vous enverrons une lettre pour vous en avertir.

Si nous avons besoin du document ou du témoin proposé, nous nous chargerons de délivrer l'assignation.

Foire aux questions sur la preuve et les témoins

Que faire si j'ai des preuves importantes qui n'existaient pas lorsque la contestation a commencé et que je souhaite maintenant les inclure?

Occasionnellement, de nouvelles preuves émergent après la soumission du *Formulaire de préparation à une contestation* et du *Formulaire de la personne intimée*. Vous pouvez demander au commissaire aux appels de prendre en compte ces renseignements, mais vous devez expliquer de manière convaincante pourquoi vous n'aviez pas accès à ceux-ci lorsque vous avez soumis votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée*.

Vous devez fournir une copie de tous les nouveaux renseignements à l'autre personne concernée par la contestation. Si vous ne le faites pas, il pourrait y avoir des retards pendant que nous lui fournissons l'information.

Puis-je présenter des preuves qui existaient lorsque la contestation a commencé, mais qui n'ont pas été incluses dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée*?

La ou le commissaire aux appels prendra en compte les preuves qui existaient, mais non pas été incluses dans les formulaires uniquement si :

- à son avis, les renseignements sont pertinents;
- toutes les personnes concernées par la contestation sont d'accord; et
- l'audience peut toujours être terminée dans le délai prévu.

Vous devez fournir une copie de tous les nouveaux renseignements à l'autre personne concernée par la contestation. Si vous ne le faites pas, il pourrait y avoir des retards pendant que nous lui fournissons l'information.

Puis-je faire approuver un nouveau témoin pour une audience orale s'il n'était pas inscrit sur le *Formulaire de préparation à une contestation* ou sur le *Formulaire de la personne intimée*?

La ou le commissaire aux appels peut envisager d'approuver un nouveau témoin si :

- le témoignage du témoin est pertinent, à son avis;
- toutes les personnes concernées par la contestation sont d'accord; et
- l'audience peut toujours être terminée dans le délai prévu.

Je suis un participant tardif ou un nouveau représentant, et je ne suis pas d'accord avec le type d'audience choisi par la partie contestatrice. Puis-je demander que le type d'audience soit modifié?

La méthode de règlement de la contestation ne sera pas modifiée, sauf si la personne fournit une raison convaincante.

Que se passe-t-il si la partie contestatrice ou la partie intimée nous demande des renseignements manquants lorsque nous fixons la date de l'audience orale?

Si cela se produit, les règles suivantes s'appliquent :

- si la partie contestatrice fait la demande, nous retirons la contestation, parce qu'elle nous a dit qu'elle était prête à procéder lorsqu'elle a signé le *Formulaire de préparation à une contestation*, mais qu'en fait elle ne l'était pas;
- si la partie intimée fait la demande, nous poursuivons le processus de contestation, à moins que les renseignements manquants soient importants et nous permettent de rendre une décision selon le bien-fondé et l'équité du cas.

Que se passe-t-il s'il est impossible de dire qui apparaît sur une vidéo de surveillance?

Si une ou un commissaire aux appels croit que la preuve est cruciale et que les personnes concernées par la contestation ne s'entendent pas sur l'identité de la personne apparaissant sur la vidéo, la ou le commissaire aux appels peut demander à la Division des services de réglementation de la WSIB de communiquer avec la personne qui a fourni la vidéo pour obtenir des précisions. Cette démarche doit avoir lieu avant que la ou le commissaire aux appels puisse prendre en compte la vidéo dans le processus décisionnel.

Est-il nécessaire de montrer toute la vidéo durant l'audience orale?

La ou le commissaire aux appels visionnera la vidéo avant l'audience et communiquera avec les personnes concernées par la contestation pour s'entendre avec eux sur les parties qui sont les plus pertinentes. Souvent, il n'est pas nécessaire de regarder la vidéo lors de l'audience orale puisque tout le monde l'a déjà vue.

Comment savoir avec certitude si j'ai vu tous les renseignements provenant de l'autre personne concernée par la contestation?

Si nous choisissons une audience par écrit, nous pourrions constater que la partie intimée a fourni d'importantes nouvelles preuves ou d'importants nouveaux arguments. Dans ce cas, nous ferons part de cette

nouvelle information à la partie contestatrice. Elle aura 21 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) pour répondre aux nouveaux renseignements.

Qui décide si une assignation à comparaître est nécessaire?

Après avoir examiné le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée*, une greffière ou un greffier des appels décide si une assignation est nécessaire avant de confier le dossier à une ou un commissaire aux appels. En cas d'incertitude, un chef de service peut participer à la prise de décision.

Que se passe-t-il si je demande une assignation après avoir soumis mon *Formulaire de préparation à une contestation* ou mon *Formulaire de la personne intimée*?

Si vous n'avez pas indiqué sur votre *Formulaire de préparation à une contestation* ou votre *Formulaire de la personne intimée* que vous deviez convoquer un témoin ou requérir un document, vous devez le faire lors de la planification de l'audience orale.

Si vous faites votre demande au moins 30 jours civils avant la date prévue de l'audience, nous mettrons tout en œuvre pour décider si nous avons besoin de l'assignation et pour la traiter. Si vous faites votre demande moins de 30 jours civils avant la date prévue, nous [retirerons votre contestation](#).

Que se passe-t-il si le témoin convoqué ne se présente pas à l'audience orale ou si la ou le commissaire aux appels ne reçoit pas les documents demandés?

La ou le commissaire aux appels peut :

- décider que la preuve convoquée n'est pas nécessaire et poursuivre l'audience orale;
- vous informer au début de l'audience que la décision concernant la nécessité de la preuve ou du témoin convoqué sera prise à la fin de l'audience. L'audience orale se poursuit. À la fin de celle-ci, si la ou le commissaire aux appels décide que la preuve convoquée est nécessaire, elle ou il s'arrangera pour obtenir l'information d'une autre manière afin de pouvoir l'examiner avant de rendre une décision sur les questions faisant l'objet de la contestation;
- décider de reporter l'audience et veiller à ce que les assignations appropriées soient délivrées; ou
- reporter l'audience orale jusqu'à l'obtention des preuves requises. Cela se produit uniquement lorsque les preuves convoquées sont si importantes que l'audience ne peut raisonnablement pas continuer sans elles.

Si le témoin convoqué ne se présente pas et que la ou le commissaire aux appels est convaincu que la preuve de ce témoin est essentielle, l'assignation peut être délivrée de nouveau. Nous demanderons alors au fournisseur de services d'assignation de signaler au témoin la nécessité de se présenter à la prochaine audience, ou la ou le commissaire aux appels peut recommander à la WSIB d'intenter contre le témoin un procès pour outrage.

Retours et retraits

Retourner une contestation au décideur initial

Si vous soulevez de nouvelles questions ou fournissez de nouveaux renseignements importants dans votre *Formulaire de préparation à une contestation*, le décideur initial examinera ces nouveaux renseignements avant que votre contestation ne soit transmise à la Division des services d'appel.

Une fois que nous avons enregistré votre contestation auprès de la Division des services d'appel, nous renvoyons votre demande au décideur initial uniquement dans des situations exceptionnelles. Il arrive parfois qu'il y ait de l'activité dans votre dossier avant que votre contestation ne soit confiée à un commissaire aux appels ou qu'une audience orale ne soit prévue. En raison de cette activité, il peut être impossible pour une ou un commissaire aux appels de rendre une décision sur les questions faisant l'objet de votre contestation.

Ce pourrait être parce que :

- il nous manque un renseignement important sans lequel nous ne pouvons raisonnablement pas continuer; ou
- le décideur initial doit maintenant rendre une décision sur une autre question en litige, ce qui pourrait avoir un effet sur la question faisant l'objet de votre contestation.

Nous ne retournerons pas un dossier au décideur initial sans en avoir préalablement discuté avec toutes les personnes concernées par la contestation.

Nous essaierons de poursuivre les procédures en ce qui concerne toute question non reliée à la raison pour laquelle le dossier a été retourné au décideur initial. Par exemple, si vous vous êtes opposé à trois questions distinctes et que nous pouvons encore rendre une décision sur une ou deux d'entre elles, nous le ferons.

Processus de retour

Lorsque nous retournons un dossier au décideur initial, nous envoyons une note de service expliquant les raisons de ce retour et toute activité nécessaire pour nous aider à régler la contestation. Nous envoyons une copie de la note de service à toutes les personnes concernées par la contestation.

Le décideur initial accomplira les activités requises. Si, après cela, vous vous opposez encore à la décision, vous devez remplir et retourner un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation*.

Nous avons besoin d'un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation* parce que les questions en litige peuvent avoir changé. Nous recommandons le processus de contestation pour veiller à ce que toutes les personnes concernées obtiennent les renseignements à jour.

Retirer la contestation

Vous pouvez retirer votre contestation à tout moment. Si vous retirez votre contestation et décidez plus tard que vous voulez la rouvrir, il y a une période d'attente.

La période d'attente est de 30 jours après un premier retrait et de 90 jours après un deuxième retrait. Pour tout retrait subséquent, vous devez écrire au chef de service de la Division des services d'appel afin de demander que votre contestation soit rouverte.

Une fois la période d'attente terminée, vous devez nous envoyer un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation*. Une contestation retirée qui nous est à nouveau présentée ne sera pas traitée en priorité.

Comme vous pouvez prendre autant de temps que nécessaire pour rassembler les renseignements dont vous avez besoin avant de soumettre un *Formulaire de préparation à une contestation*, les retraits devraient être rares. Si vous décidez que vous n'êtes pas prête ou prêt à aller de l'avant après avoir déjà soumis votre *Formulaire de préparation à une contestation*, veuillez nous le faire savoir dès que possible.

Nous essaierons de poursuivre les procédures en ce qui concerne toute question non reliée à la raison pour laquelle vous avez retiré votre contestation. Par exemple, si vous vous êtes opposé à trois questions distinctes et que nous pouvons encore rendre une décision sur une ou deux d'entre elles, nous le ferons avec

l'approbation de la personne qui conteste, à condition qu'il s'agisse d'une question distincte (qui ne soit pas liée aux deux autres ou à l'égard desquelles il n'y a pas préjudice).

Dans certaines circonstances exceptionnelles, nous ne retirerons pas une contestation immédiatement. Par exemple, si une personne concernée par la contestation n'est pas disponible temporairement pour des raisons indépendantes de sa volonté, comme une situation d'urgence soudaine et grave, nous mettrons la contestation en attente pendant un maximum de 30 jours civils ou jusqu'à ce que la situation soit résolue, selon ce qui se produit en premier. Si la personne n'est pas disponible pendant plus de 30 jours, nous déciderons si le dossier doit être retiré ou si le processus de contestation peut se poursuivre comme prévu.

Si une personne a l'habitude de retirer ses contestations parce qu'elle envoie le *Formulaire de préparation à une contestation* trop tôt, nous lui écrivons pour lui rappeler de rassembler tous les renseignements dont elle a besoin avant de soumettre un formulaire.

Risque de désavantage

Parfois, lors de l'étude d'un dossier, une ou un commissaire aux appels peut trouver une erreur importante dans une décision à l'égard d'une question connexe. Par exemple, une personne conteste dans le but d'obtenir une indemnité pour perte non financière (PNF) plus élevée, mais le commissaire aux appels constate qu'elle devrait recevoir une indemnité inférieure, ou encore, aucune indemnité. Il s'agit d'un risque de désavantage.

Un autre exemple : un employeur conteste pour obtenir une exonération aux termes du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR) plus élevée, mais le commissaire aux appels constate que l'employeur a droit à une exonération inférieure ou qu'il n'a droit à aucune exonération.

Si le commissaire aux appels constate une telle erreur, il doit en

informer la partie contestatrice, laquelle peut choisir de retirer la contestation ou de la poursuivre.

- En cas de retrait, le commissaire aux appels n'ajoute aucun renseignement détaillé à propos du risque de désavantage au dossier. Il indique seulement qu'une discussion a eu lieu concernant le risque et que la partie contestatrice a choisi de retirer sa contestation.
- Si la contestation se poursuit, la partie contestatrice doit accepter le risque que le commissaire aux appels change une décision actuellement en sa faveur.

Si elle choisit de poursuivre le processus, nous informons toutes les personnes concernées par la contestation du risque de désavantage. Nous leur donnons 30 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) pour fournir au commissaire aux appels tout renseignement à propos du risque de désavantage.

Décisions relatives à la contestation

Décision écrite

Lorsque la ou le commissaire aux appels a rendu une décision concernant votre contestation, une décision écrite vous est envoyée.

Si votre audience était orale, la ou le commissaire aux appels envoie par la poste une décision écrite aux deux parties concernées par la contestation dans les 30 jours civils suivant l'audience. Dans le cas d'une audience par écrit, la décision écrite est envoyée dans les 30 jours civils suivant la réception de votre contestation. L'autre personne concernée par le dossier reçoit une copie de la décision écrite, même si elle n'a pas participé à la contestation.

Pour les contestations plus complexes, 30 jours peuvent ne pas suffire pour rendre une décision écrite. Dans la décision écrite, la ou le commissaire aux appels explique les raisons de sa décision clairement et simplement. Elle ou il se concentre sur les renseignements les plus pertinents à la question en litige.

Si la ou le commissaire aux appels a rendu une décision en se basant sur la crédibilité, elle ou il expliquera pourquoi une déclaration a été rejetée ou acceptée en raison de sa crédibilité. Si la décision est fondée sur la preuve médicale, la ou le commissaire aux appels indiquera les raisons pour lesquelles plus d'importance a été accordée à un rapport médical plutôt qu'à un autre.

Votre décision écrite comprendra toujours les renseignements suivants :

- les questions en litige;
- une brève description des raisons expliquant pourquoi ces questions faisaient l'objet d'une contestation;
- la politique qui s'applique à la décision;
- le type d'audience utilisé;
- les preuves étudiées et la façon dont elles ont été soupesées;
- la décision;
- les détails concernant les prestations que la personne ayant déposé la demande devrait recevoir, le montant et la durée de ces prestations;
- des renseignements sur le TASPAAAT et le délai dont vous disposez pour contester la décision.

Ententes

Occasionnellement, les personnes concernées par une contestation parviennent à un accord et la ou le commissaire aux appels n'a pas à rendre de décision écrite officielle.

Une fois que tout le monde s'est mis d'accord sur le résultat, la ou le commissaire aux appels rédige une entente qui contient les mêmes renseignements qu'une décision écrite (décrits ci-dessus) et qui montre comment l'entente respecte les lois et les politiques de la WSIB. Il s'agira de la décision finale de la WSIB.

La ou le commissaire aux appels envoie à toutes les personnes concernées par la contestation l'entente accompagnée d'une lettre de présentation qui indique le délai pour les contestations auprès du TASPAAAT.

Foire aux questions sur les décisions relatives à une contestation

Que se passe-t-il si je ne veux pas que la ou le commissaire aux appels fournisse les détails des prestations que je devrais recevoir dans la décision?

Il arrive parfois qu'une personne demande à un commissaire aux appels de ne pas donner de détails sur les prestations qu'elle recevra suite à la décision relative à la contestation. Dans ce cas, le commissaire aux appels détermine s'il accède à cette demande. S'il accepte, les détails concernant les prestations ne figureront pas dans la décision, mais il expliquera pourquoi. Il n'est pas nécessaire que tout le monde soit d'accord sur ce point.

Précisions et réexamens

La décision rendue par la ou le commissaire aux appels constitue la décision finale de la WSIB. Nous veillons à ce que notre processus décisionnel soit juste et nous donnons aux gens l'occasion de nous fournir tous les renseignements dont nous aurons besoin.

Conformément à la [politique de la WSIB 11-01-14, Réexamens des décisions](#), une ou un commissaire aux appels ou son chef de service peut préciser ou réexaminer toute décision que nous rendons.

Précisions

Si la décision d'une ou d'un commissaire aux appels est nébuleuse, incomplète ou contient une erreur évidente (p. ex., une faute de typographie qui n'a aucun effet sur la décision), vous pouvez envoyer une lettre demandant des précisions.

Au besoin, vous recevrez des éclaircissements par écrit.

Une précision diffère d'un réexamen. Si vous demandez des éclaircissements, vous ne pouvez pas en profiter pour demander au commissaire aux appels de rendre une décision à l'égard d'une question qui ne faisait pas partie de votre contestation initiale.

Réexamens

Si vous croyez qu'un commissaire aux appels devrait réexaminer sa décision, vous devez lui demander de le faire par écrit. Généralement, cela devrait être fait dès que possible une fois que vous avez reçu la décision et dans les deux ans suivant la date de la décision.

Dans votre lettre, vous devez expliquer au commissaire aux appels pourquoi vous lui demandez de faire un réexamen, selon l'une ou l'autre des raisons indiquées ci-dessous. Si la ou le commissaire aux appels a quitté la Division des services d'appel, un chef de service des appels examinera votre demande.

Une ou un commissaire aux appels peut réexaminer une décision si :

- il y a une erreur importante dans la décision ou le processus décisionnel qui peut raisonnablement avoir un effet sur le résultat;
- la ou le commissaire aux appels n'a pas appliqué la LSPAAT ou les politiques de la WSIB correctement;
- une erreur typographique qui a des répercussions sur la décision a été commise;
- il y a une nouvelle preuve importante et pertinente qui n'existait pas au moment où la ou le commissaire aux appels a rendu sa décision. Si cette preuve était disponible au moment où la ou le commissaire aux appels a rendu sa décision, mais ne lui a pas été fournie, le processus de réexamen ne s'applique pas.

Processus de réexamen

Nous suivons deux étapes lorsque nous recevons votre demande de réexamen.

Première étape : Critère préliminaire

La ou le commissaire aux appels examine la demande et décide si elle satisfait à l'une ou plusieurs des raisons pour un réexamen mentionnées ci-dessus. C'est le critère préliminaire.

Si votre demande ne respecte pas le critère préliminaire, la ou le commissaire aux appels vous enverra une lettre expliquant pourquoi le réexamen n'aura pas lieu.

Si votre demande respecte le critère préliminaire, nous passons à la deuxième étape, l'examen approfondi.

Deuxième étape : Examen approfondi

Si votre demande respecte le critère préliminaire, la ou le commissaire aux appels examinera de nouveau les questions en litige. Durant son examen, elle ou il considère si la décision initiale devrait changer. La ou le commissaire aux appels vous enverra une lettre pour vous faire savoir s'il y aura réexamen de sa décision ou non.

Si le réexamen a lieu, la ou le commissaire aux appels vous demandera, à vous et à l'autre personne concernée par la contestation, d'envoyer une observation écrite portant sur les questions en litige qu'elle ou il

réexamine. La ou le commissaire aux appels utilisera cette information pour décider si sa décision sera modifiée.

Dans la plupart des cas, vous aurez 30 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) pour envoyer votre observation écrite.

Une fois le réexamen terminé, vous recevrez une décision réexaminée.

REMARQUE : Le matériel qui était disponible, mais qui n'a pas été fourni à la Division des services d'appel au moment où la décision de la ou du commissaire aux appels a été rendue, ne donnera pas lieu au processus de réexamen.

Foire aux questions sur les réexamens

Qui peut demander le réexamen d'une décision ?

Toute personne concernée par la contestation initiale peut nous demander de réexaminer une décision.

Une personne travaillant à la WSIB peut aussi en faire la demande. Si cela se produit, toutes les personnes concernées par la contestation doivent être informées de la demande de réexamen et des raisons la motivant. Ces demandes internes doivent être approuvées par une directrice ou un directeur du secteur opérationnel et être envoyées directement à la directrice générale ou au directeur général de la Division des services d'appel.

De combien de temps est-ce que je dispose pour demander un réexamen ?

Vous avez deux ans à partir de la date de la décision initiale sur la contestation pour demander un réexamen. Les demandes de réexamen présentées après deux ans ne seront acceptées que dans des circonstances extraordinaires.

Voici des exemples de circonstances extraordinaires :

- vous fournissez des raisons convaincantes expliquant pourquoi vous n'avez pas respecté le délai de deux ans; ou
- de l'avis de la directrice générale ou du directeur général de la Division des services d'appel :
 - il y a une nouvelle preuve importante;
 - le décideur initial n'a pas pris en compte une preuve importante; ou
 - nous avons commis une erreur importante qui aurait probablement modifié le résultat de la décision.

La ou le commissaire aux appels a réexaminé sa décision, mais ne l'a pas modifiée. Puis-je demander à quelqu'un d'autre de faire un réexamen ?

Si la ou le commissaire aux appels initial a réexaminé sa décision et que vous croyez encore qu'elle ou il a commis d'importantes erreurs, vous pouvez demander un réexamen au directeur général ou au chef de service des appels.

Dans ce cas, vous devez écrire une lettre qui explique clairement les raisons de votre demande. Cette personne traitera votre demande de réexamen de la même façon que la ou le commissaire aux appels.

Le réexamen de la directrice générale ou du directeur général ou de la ou du chef de service des appels aura lieu uniquement si vous pouvez prouver qu'une erreur importante a été commise durant le réexamen de la ou

du commissaire aux appels, laquelle pourrait modifier le résultat de la décision. Ce réexamen n'est pas un autre niveau de contestation et ne remplace pas le jugement de la ou du commissaire aux appels.

La ou le commissaire aux appels, la ou le chef de service des appels et la directrice générale ou le directeur général ne réexamineront une décision qu'*une seule fois* chacun, à moins d'une erreur de procédure grave ou d'une injustice substantielle.

À moins de circonstances extraordinaires, un deuxième réexamen ne sera pas envisagé.

Que se passe-t-il avec ma demande lors d'un réexamen?

Durant un réexamen, la décision initiale :

- demeure en vigueur;
- demeure au dossier; et
- est mise en œuvre par la WSIB.

Si la décision change après le réexamen, la WSIB renversera toutes les actions déjà prises.

Rendre une nouvelle décision relative à une contestation

Dans de rares cas, nous constatons une erreur importante dans notre processus décisionnel qui rend le processus de contestation fondamentalement injuste. Nous retirons alors la décision initiale, recommençons le processus de contestation et confions la décision à une ou un commissaire aux appels différent. Nous faisons cela pour nous assurer qu'il n'y a pas de préjugés personnels possibles autour de la décision. Il s'agit d'une nouvelle décision.

Cela peut arriver, par exemple, si nous oublions d'inclure dans le processus de contestation une personne qui a rempli et renvoyé un *Formulaire du participant*.

Si nous décidons de procéder à une nouvelle décision, nous

- retirerons temporairement du dossier la décision initiale,
- tiendrons une nouvelle audience orale ou par écrit auprès d'un deuxième commissaire aux appels,
- enverrons par la poste la nouvelle décision écrite par ce commissaire aux appels, et
- verserons au dossier la décision initiale ainsi que la nouvelle décision.

Les délais à l'égard des nouvelles décisions sont les mêmes que durant le processus de contestation habituel.

La WSIB continuera habituellement d'appliquer la décision initiale jusqu'à ce que le résultat du nouveau processus de contestation soit connu.

Si vous croyez que continuer à appliquer la décision initiale pourrait vous causer un préjudice important, écrivez-nous pour nous expliquer pourquoi.

Votre lettre doit inclure :

- le préjudice que vous subiriez si la décision initiale allait de l'avant. Par exemple :
 - vous devez commencer un programme collégial de un ou deux ans et nous ne pouvons pas mener à terme le nouveau processus de contestation avant le commencement dudit programme;
 - vous éprouvez des difficultés financières urgentes, comme une saisie hypothécaire ou une procédure d'expulsion;

- vous devez bientôt vous faire opérer et avez besoin de prestations pour perte de gains, mais la décision initiale ne vous accorde pas l'admissibilité à une intervention chirurgicale;
- quand le préjudice se produira-t-il. Si, en toute vraisemblance, le préjudice se produira une fois le nouveau processus de contestation terminé, nous continuerons probablement d'aller de l'avant avec la décision initiale;
- si vous êtes prête ou prêt à participer au nouveau processus de contestation.

Contestation d'une décision concernant un compte d'employeur

Nous envoyons une lettre de décision lorsque nous rendons une décision concernant un compte d'employeur. Si vous vous opposez à une décision concernant votre compte, vous aurez l'occasion de nous fournir plus de renseignements qui pourraient nous faire changer d'idée.

Délais

La *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) prévoit un [délai](#) à respecter si vous vous opposez à une décision concernant votre compte d'employeur : six mois après la date de la décision.

Que faire si vous vous opposez à une décision de la WSIB portant sur un compte?

Si vous vous opposez à une décision que nous avons rendue à propos de votre compte, vous devez suivre les étapes ci-dessous.

Étape 1 : Contacter le décideur

Le décideur est la personne qui a signé la lettre de décision que vous avez reçue. Communiquez avec la personne qui a rendu la décision en envoyant un courriel à employeraccounts@wsib.on.ca ou en téléphonant au 1-800-387-0750 avant la date limite indiquée dans la lettre. Expliquez pourquoi vous vous opposez à la décision et fournissez tout nouveau renseignement qui pourrait changer la décision.

Le décideur examinera vos préoccupations ainsi que tout nouveau renseignement que vous lui soumettez.

Après ces discussions, si vous vous opposez toujours à la décision, vous devrez remplir et soumettre un [formulaire de contestation](#).

Lorsque vous avez reçu ce formulaire, passez à la deuxième étape.

Étape 2 : Remplir et retourner le formulaire de contestation

Lorsque vous remplissez le formulaire, vous devez fournir les renseignements suivants :

- les raisons pour lesquelles vous pensez que la décision est incorrecte;
- tout nouveau renseignement que le décideur n'a pas encore pris en compte; et
- ce que vous souhaitez comme résultat concernant votre compte d'employeur.

Si le décideur reçoit votre [formulaire de contestation](#) dûment rempli et n'est toujours pas en mesure de modifier sa décision, il transmettra votre contestation à la Division des services d'appel.

Étape 3 : Accéder au dossier de votre compte

Le dossier de votre compte contient principalement la correspondance entre vous et la WSIB.

Nous ne vous envoyons pas automatiquement le dossier de votre compte. Si vous en voulez une copie, vous ou votre représentant devez remplir et nous envoyer un formulaire [Consentement à l'accès au dossier ou au compte de l'entreprise - Comptes de l'employeur](#).

Étape 4 : Attendre la réception du formulaire de demande d'audience

Une fois que la Division des services d'appel a reçu votre contestation, elle

- enregistre votre contestation,
- examine votre formulaire de contestation pour s'assurer que tous les renseignements nécessaires y figurent, et
- vous envoie un formulaire de demande d'audience.

Étape 5 : Remplir et envoyer le formulaire de demande d'audience

Lorsque vous recevez le formulaire de demande d'audience, vous devez le remplir et nous le renvoyer dans les 30 jours civils pour que nous puissions savoir quelle question vous contestez, le type d'audience que vous désirez et pourquoi.

Il existe deux types d'audience :

- lors d'une audience par écrit, les renseignements au dossier de votre compte et le formulaire de contestation sont examinés. Nous utilisons habituellement ce type d'audience. Lorsque l'audience est tenue par écrit, les renseignements au dossier de votre compte et votre formulaire de contestation sont examinés. Si vous demandez une audience par écrit, vous devez également inclure tout autre renseignement que vous souhaitez que la ou le commissaire aux appels prenne en considération lorsque vous soumettez votre formulaire de demande d'audience;
- lors d'une audience orale, nous vous rencontrons pour discuter de votre contestation, soit en personne, soit par un autre moyen, comme une téléconférence ou vidéoconférence. Vous pouvez présenter des renseignements à propos de votre contestation durant l'audience orale. Nous préférons les audiences orales pour les contestations concernant les virements de coûts ou la détermination du statut d'exploitant indépendant ou de travailleur, car ces questions sont plus complexes et concernent plus d'une personne ou entreprise. Nous essayons de prévoir la tenue d'une audience orale dans les 90 jours civils suivant le choix du type d'audience. Nous vous enverrons les renseignements concernant l'audience orale par écrit.

Une fois que nous avons reçu le formulaire de demande d'audience ou que 30 jours civils se sont écoulés (selon ce qui se produit en premier), une ou un commissaire aux appels se verra confier votre contestation.

Il est possible qu'une autre personne ou entreprise soit concernée par votre contestation. La ou le commissaire aux appels examinera la question en litige pour décider si une autre personne ou entreprise devrait être invitée à participer. Si une autre personne doit participer, la ou le commissaire aux appels lui enverra un formulaire de demande d'audience. Ce formulaire dûment rempli doit nous parvenir dans les 30 jours civils.

Étape 6 : Attendre l'avis indiquant le type d'audience

La ou le commissaire aux appels examine le formulaire de demande d'audience pour voir quel type d'audience vous avez demandée. Si vous avez demandé une audience par écrit, la ou le commissaire aux appels rendra la décision et vous l'enverra par écrit.

Si vous avez demandé une audience orale, la ou le commissaire aux appels examinera la question en litige et la raison pour laquelle vous désirez une audience orale. La ou le commissaire aux appels choisit ensuite le type d'audience et vous envoie une lettre expliquant les raisons de son choix. Si vous n'êtes pas d'accord avec le type d'audience choisi, vous pouvez écrire au commissaire aux appels pour lui demander de réexaminer ce choix. Dans votre lettre, vous devez expliquer pourquoi vous croyez que le type d'audience choisi devrait changer. Si la ou le commissaire aux appels ne modifie pas le type d'audience choisi, vous ne pouvez pas contester de nouveau cette question.

Si la ou le commissaire aux appels choisit une audience par écrit même si vous avez demandé une audience orale, vous avez 30 jours civils (plus cinq jours pour l'envoi par la poste) pour envoyer tout autre renseignement à prendre en compte.

Étape 7 : Recevoir la décision de la ou du commissaire aux appels

La ou le commissaire aux appels rendra la décision et vous l'enverra par écrit.

Dans le cas d'une audience par écrit, la décision écrite vous sera envoyée dans les 30 jours civils suivant l'assignation de la contestation.

Si votre audience était orale, soit en personne, soit par téléconférence, la ou le commissaire aux appels vous enverra une décision écrite dans les 30 jours civils suivant l'audience.

Pour les contestations plus complexes, 30 jours peuvent ne pas suffire pour rendre une décision écrite.

Foire aux questions sur les contestations concernant les comptes des employeurs

Que se passe-t-il si je n'envoie pas le formulaire de demande d'audience dans les 30 jours civils?

Si vous n'envoyez pas le formulaire de demande d'audience dans les 30 jours civils, nous retirerons votre contestation. Si vous voulez recommencer votre contestation, vous devrez téléphoner à la personne qui a rendu la décision initiale à laquelle vous vous opposez et lui demander un nouveau formulaire de contestation. Vous devrez attendre au moins 30 jours civils avant de pouvoir reprendre votre contestation.

Rajustements du taux de prime

Rajustements de tarification par incidence - circonstances extraordinaires (décisions contestables rendues avant le 1^{er} janvier 2020)

Selon les politiques de la WSIB, nous pouvons faire un rajustement rétroactif à la tarification par incidence d'un employeur hors de la période visée de la tarification par incidence si la WSIB a fait l'une des erreurs suivantes :

- erreurs administratives (typographiques);
- erreurs de traitement de données (produites par un ordinateur);
- omission (décision rendue, mais non exécutée).

Parfois, une ou un commissaire aux appels accorde une exonération de coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR) hors de la période visée de la tarification par incidence. Dans ce cas, les

facteurs suivants doivent être pris en compte si vous demandez un rajustement de votre tarification par incidence.

Il est important de distinguer les circonstances ci-dessus des délais liés au processus de contestation.

Le fait qu'une ou un commissaire aux appels autorise une exonération de coûts en vertu du FGTR hors de la période visée de la tarification par incidence ne signifie pas toujours qu'une erreur a été commise et qu'un rajustement du taux selon la méthode de tarification par incidence sera accordé.

La ou le commissaire aux appels se base sur les directives ci-dessous pour déterminer s'il existait des circonstances extraordinaires qui pourraient l'amener à ordonner un rajustement de votre tarification par incidence.

- Avez-vous demandé l'exonération des coûts en vertu du FGTR dans un délai raisonnable après que vous avez appris ou auriez dû apprendre que la période de rétablissement du travailleur a été prolongée ou compliquée par des troubles préexistants?
- La détermination d'un trouble préexistant a-t-elle été retardée?
- Le processus décisionnel a-t-il été retardé de façon injustifiée de manière à ce que la décision d'accorder l'exonération des coûts en vertu du FGTR soit tombée dans une période hors de celle établie pour la tarification par incidence?
- Combien de temps s'est-il écoulé entre la fin de la période visée par la tarification par incidence et la décision rendue sur l'exonération des coûts en vertu du FGTR? Si cette période est inférieure à six mois, nous sommes plus susceptibles de reconsidérer la décision initiale.

Lorsqu'un commissaire aux appels détermine le rajustement de la tarification par incidence dans le cadre d'une contestation de l'exonération aux termes du FGTR, il doit garder à l'esprit le délai de contestation prévu pour le rajustement de la tarification par incidence si une décision a été rendue par le secteur opérationnel concernant cette question.

Si le commissaire aux appels applique ces directives, il enverra sa décision au directeur de la tarification par incidence.

Rajustements de tarification par incidence (décisions contestables rendues le 1^{er} janvier 2020 ou après cette date)

La WSIB peut procéder à des rajustements de prime ou de taux de prime en se fondant sur les circonstances et les délais énoncés dans la politique *Rajustements des primes de l'employeur* (14-02-06). Cette politique s'applique à tous les rajustements dont la date d'avis tombe le 1^{er} janvier 2020 ou après cette date.

Tout rajustement des rabais et surcharges émis globalement demandé par un employeur ou relevé par la WSIB le 1^{er} janvier 2020 ou après cette date est traité comme décrit dans la politique 14-02-06, *Rajustements des primes de l'employeur*. Cependant, les restrictions suivantes s'appliquent :

- Si le rajustement touche une période prise en compte par les émissions globales du programme de tarification par incidence de 2019 et(ou) de 2020, la WSIB peut rajuster la surcharge ou le rabais pertinent de 2019 ou de 2020. Si le rajustement touche une période considérée comme antérieure à celle prise en

compte par les émissions globales du programme de tarification par incidence de 2019, en règle générale, la WSIB ne rajuste pas les rabais et surcharges de tarification par incidence antérieurs ayant été émis globalement.

Si le rajustement est demandé par l'employeur ou relevé par la WSIB pour la première fois après le 31 décembre 2021, en règle générale, les rajustements des rabais et surcharges de tarification par incidence ayant été émis globalement ne sont pas permis.