

Division des services d'appel

Pratiques et procédures
Février 2024

Table des matières

Table des matières	2
Principaux changements au document <i>Pratiques et procédures de la Division des services d'appel</i>	4
Termes utilisés.....	5
Définitions des termes.....	6
Délais.....	8
Énoncé de mission.....	8
Accessibilité	8
Fondement législatif	8
Pratiques et procédures de la Division des services d'appel	9
Section 1.....	10
Directive de procédure 1.0 : Contestation d'une décision de première ligne/Intention de contester.....	11
Directive de procédure 1.1 : Équipe de réception des contestations – Réception et triage des contestations.....	14
Directive de procédure 1.2 : Délai de contestation	15
Section 2.....	19
Directive de procédure 2.0 : Rôle des parties participant à la contestation.....	20
Directive de procédure 2.1 : Personnes représentantes.....	21
Directive de procédure 2.2 : Code de conduite des représentantes et représentants.....	23
Directive de procédure 2.3 : Représentation ou participation tardives	24
Directive de procédure 2.4 : Rôle de la personne coordonnatrice des appels et de la personne greffière des appels	26
Directive de procédure 2.5 : Rôle de la personne commissaire aux appels.....	28
Section 3.....	31
Directive de procédure 3.0 : Détermination de la méthode de règlement	32
Section 4.....	41
Directive de procédure 4.0 : Audiences orales par vidéoconférence, par téléconférence, en personne ou hybrides	42
Directive de procédure 4.1 : Date de l'audience	45
Directive de procédure 4.2 : Règles sur la divulgation, témoins et matériel de surveillance	49
Directive de procédure 4.3 : Assignations à comparaître et présentation de documents	54
Directive de procédure 4.4 : Retour au travail et contestations connexes.....	60
Directive de procédure 4.5 : Traitement des questions connexes	62
Directive de procédure 4.6 : Compétence à l'égard des questions en litige.....	64
Directive de procédure 4.7 : Interprètes	68
Directive de procédure 4.8 : Litige lié au <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i> ou à la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>	69
Directive de procédure 4.9 : Risque de désavantage	71
Directive de procédure 4.10 : Retour au secteur décisionnel de première ligne après l'enregistrement auprès de la Division des services d'appel.....	72

Directive de procédure 4.11 : Retraits	73
Directive de procédure 4.12 : Reports avant l'audience	74
Section 5.....	76
Directive de procédure 5.0 : Tenue d'audiences orales.....	77
Directive de procédure 5.1 : Défaut de comparaître à l'audience orale	83
Directive de procédure 5.2 : Report lors de l'audience	84
Directive de procédure 5.3 : Enregistrement sonore et transcription	86
Directive de procédure 5.4 : Prestations découlant de la décision.....	89
Directive de procédure 5.5 : Étape du règlement	90
Directive de procédure 5.6 : Demande de décisions finales de la WSIB auprès de la Division des services d'appel	92
Section 6.....	93
Directive de procédure 6.0 : Réexamens à la Division des services d'appel	94
Section 7.....	99
Directive de procédure 7.0 : Rajustements du taux de prime : Rajustements de tarification par incidence - circonstances extraordinaires (décisions contestables rendues avant le 1 ^{er} janvier 2020)	100
Directive de procédure 7.1 : Rajustements du taux de prime : Rajustements de tarification par incidence (décisions contestables rendues le 1 ^{er} janvier 2020 ou après cette date).....	102
Section 8.....	103
Directive de procédure 8.0 : Contestations portant sur les comptes des employeurs	104
Section 9.....	108
Directive de procédure 9.0 : Honoraires et frais reliés à l'audience orale	109
Section 10.....	111
Annexe A : Application des critères relatifs à la prolongation des délais	112
Annexe B : Projets spéciaux de règlement alternatif des litiges.....	114

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

En règle générale, nous révisons et actualisons nos pratiques et procédures tous les ans ou tous les deux ans. Le présent document actualisé est en vigueur jusqu'à la date de la prochaine révision. Dans cette version, nous avons réorganisé le contenu en sections pour mieux refléter le déroulement des processus de contestation et de résolution des litiges ainsi que pour vous aider à comprendre notre processus de contestation et à vous orienter dans celui-ci.

La Division des services d'appel continue de perfectionner les services offerts à notre clientèle et à nos parties prenantes en actualisant nos processus et procédures de contestation dans le but d'améliorer la rapidité et la qualité de notre processus décisionnel et de notre service à la clientèle.

Nous avons inclus des renseignements actualisés sur le processus de réception des contestations et la méthode de règlement. Nous avons aussi ajouté du contenu sur les vidéoconférences, les audiences orales hybrides et en personne, les nouvelles directives sur le processus aligné sur le concept de la personne globale et l'ajout de questions à l'ordre du jour, le processus de contestation accéléré pour les décisions sur le retour au travail et l'élargissement des compétences. Nous avons également clarifié la procédure à suivre pour soumettre de nouveaux renseignements lors d'une audience orale et avons actualisé le processus d'assignation.

En outre, nous avons fourni plus de renseignements sur les prestations découlant d'une décision d'admissibilité rendue par une ou un commissaire aux appels, et nous avons ajouté une foire aux questions aux sections clés du document.

Voici plus de renseignements sur les questions que nous avons actualisées.

Modification de rôle – directrice générale ou directeur général : Nous avons transformé le rôle de directrice générale ou directeur général au sein de la Division des services d'appel en celui de directrice principale ou directeur principal. Cette modification de rôle est reflétée tout au long du document, lorsqu'il y a lieu.

Réception des contestations : Nous avons actualisé le processus de réception des contestations afin d'y inclure un examen des nouvelles questions ou des nouveaux renseignements importants figurant sur le *Formulaire de préparation à une contestation* qui peut entraîner le renvoi du dossier au secteur décisionnel de première ligne.

Réception et triage des contestations : Un nouveau processus de réception et de triage des contestations à la Division des services d'appel, où les nouvelles contestations sont examinées pour déterminer si elles sont prêtes avant d'être enregistrées auprès de la Division des services d'appel.

Compétence de la Division des services d'appel à l'égard des contestations aux termes de l'article 120 auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail : Nouvelle directive expliquant la compétence de la Commission pour entendre une contestation sur le bien-fondé d'un cas lorsqu'une partie du lieu de travail s'est opposée à l'octroi d'une prolongation du délai prévu à l'article 120 auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Méthodes de règlement : Actualisation de la directive relative aux méthodes de règlement afin d'indiquer que l'audience par écrit est la méthode de règlement par défaut pour les contestations et que l'audience orale est la méthode de règlement par défaut pour les décisions d'admissibilité initiale dans le cadre des contestations relatives au stress chronique. Ajout de l'audience par vidéoconférence

comme format standard pour les audiences orales de la Division des services d'appel. Il en est ainsi depuis l'été 2020.

Audiences orales par vidéoconférence : Ajout des conditions requises pour participer à une audience orale par vidéoconférence.

Audiences orales en personne : Nouvelle directive. Ajout des facteurs pris en compte lorsqu'une partie demande une audience orale en personne.

Preuve : Ajout de la déclaration suivante : si la personne commissaire aux appels accepte de nouveaux renseignements lors d'une audience orale, elle détermine la marche à suivre et communique ces renseignements à toutes les parties.

Retour au travail et contestations connexes : Nouvelle directive. La Division des services d'appel traite plus rapidement les contestations portant sur ce qui suit : retour au travail, travail modifié, programme de retour au travail, travail approprié, programme de réintégration au marché du travail ou de transition professionnelle, emploi approprié, gains assimilés d'un emploi approprié, non-collaboration ou rengagement.

Traitement des questions connexes : Nouvelle directive concernant le moment où la Division des services d'appel ou la personne commissaire aux appels ajoute des questions à l'ordre du jour afin de les confier à une ou un commissaire aux appels pour un traitement holistique des questions connexes.

Compétence à l'égard des questions en litige : Nouvelle directive et nouveau processus aligné sur le concept de la personne globale. La Division des services d'appel a ajouté une nouvelle directive sur l'élargissement de l'ordre du jour.

Article 22 – délai de contestation : Nouvelle directive et nouveau processus. Les contestations des décisions de première ligne concernant le délai pour présenter une demande de prestations, conformément à l'article 22 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, sont examinés à la fois sur la question du délai pour présenter une demande et sur le bien-fondé de l'admissibilité initiale.

Prestations découlant de la décision : Ajout d'une déclaration selon laquelle la personne commissaire aux appels établit les prestations découlant de sa décision dans la mesure du possible en fonction des renseignements dont elle dispose au moment de l'audience ou au moment où elle rend sa décision, afin que les décisions restent définitives, que le processus soit aligné sur le concept de la personne globale et que les questions ne soient pas fragmentées.

Décisions réputées finales : Le nouveau processus décrit l'objectif d'une décision réputée finale et le processus à suivre pour demander une telle décision.

Termes utilisés

Dans le présent document, les termes « nous », « notre », « la Commission » et « la WSIB » désignent la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Le terme « employeur » désigne également la personne représentant l'employeur. De même, le terme « personne représentante » peut désigner la personne représentant la personne blessée ou malade ou encore la personne représentant l'employeur, en fonction du contexte.

Définitions des termes

Parties du lieu de travail ou parties : La personne blessée ou malade, ou une personne survivante, qui a un dossier à la WSIB et son employeur.

Personne décideuse de première ligne : La personne qui rend la décision initiale sur une question d'admissibilité dans le cadre de votre dossier ou une décision concernant un compte d'employeur.

Commissaire aux appels : La personne qui rend la décision finale de la WSIB. Cette personne s'occupe de toutes les contestations portant sur l'indemnisation ou les comptes des employeurs.

Greffière ou greffier des appels (greffière ou greffier) : La principale personne-ressource des parties du lieu de travail et de leurs personnes représentantes. Les travailleuses et travailleurs et les employeurs non représentés ont davantage l'occasion de discuter du processus de contestation avec la personne greffière des appels au début du processus. Cette personne est chargée de déterminer si la contestation est suffisamment préparée et quelle méthode de règlement est appropriée, de régler les questions de divulgation et de rendre des décisions concernant les délais de contestation.

Coordonnatrice ou coordonnateur des appels (coordonnatrice ou coordonnateur) : Cette personne gère la plupart des aspects administratifs du processus de contestation, notamment l'enregistrement et l'attribution des contestations, la date des audiences orales, la coordination des renseignements concernant les témoins, les interprètes, les déplacements, etc. Cette personne s'assure aussi que les observations sont communiquées aux parties du lieu de travail.

Opposition : Lorsque vous recevez une décision et que vous n'êtes pas d'accord avec celle-ci, vous pouvez indiquer à la personne décideuse de première ligne que vous vous opposez à la décision.

Partie contestatrice : La personne qui conteste une décision de la WSIB portant sur l'indemnisation ou un compte d'employeur. Il peut s'agir d'une personne blessée ou malade ou d'un employeur. Lorsque vous remplissez le formulaire *Intention de contester* et le *Formulaire de préparation à une contestation*, nous vous considérons comme la partie contestatrice.

Formulaire Intention de contester : La partie contestatrice remplit et nous envoie le formulaire *Intention de contester* pour confirmer qu'elle n'est pas d'accord avec la décision de première ligne et pour confirmer qu'elle respecte le délai de contestation indiqué dans la lettre de décision.

Formulaire de préparation à une contestation : Nous envoyons ce formulaire à la partie contestatrice pour qu'elle le remplisse et nous le renvoie lorsqu'elle souhaite contester la décision de la WSIB. Cela permet à la partie contestatrice d'exposer ses arguments concernant la contestation et de nous dire quelle méthode de règlement elle préfère, c'est-à-dire une audience par écrit ou une audience orale.

Contestation : Le processus qui intervient quand le dossier est inscrit à la Division des services d'appel après que la partie contestatrice a rempli et retourné le *Formulaire de préparation à une contestation*.

Formulaire de la personne participante : Le formulaire que nous envoyons à la partie qui ne conteste pas la décision pour l'inviter à participer au processus. Cette partie doit remplir le *Formulaire de la personne participante* et nous le retourner.

Personne participante : La partie qui ne conteste pas la décision et qui a rempli le *Formulaire de la personne participante* afin de confirmer qu'elle souhaite participer à la contestation de la partie contestatrice.

Formulaire de la personne intimée : Le formulaire que nous envoyons à la personne participante pour lui demander de fournir ses arguments et ses observations par écrit afin de confirmer sa participation à la contestation de la partie contestatrice. Le formulaire que la personne intimée remplit pour répondre aux arguments de la partie contestatrice concernant la contestation et pour indiquer son opinion concernant la façon dont elle devrait être réglée.

Personne intimée : La personne participante devient la personne intimée dans le cadre du processus de contestation après avoir rempli et envoyé le *Formulaire de la personne intimée*.

Audience par écrit : Une contestation réglée par la ou le commissaire aux appels en fonction des renseignements versés au dossier ou des arguments qui figurent dans le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée*.

Audience orale : La partie contestatrice et la personne intimée rencontrent la ou le commissaire aux appels par vidéoconférence, en personne ou par téléconférence. La personne blessée ou malade et les témoins répondent aux questions sous serment, et les arguments sont présentés verbalement par la partie contestatrice et la personne intimée (si cette dernière participe).

Contestations portant sur les comptes des employeurs : Contestations portant sur des décisions relatives à un compte d'employeur, par exemple sur la classification, les transferts de coûts, la détermination du statut d'exploitante indépendante/exploitant indépendant ou de travailleuse/travailleur et d'autres questions liées au revenu.

Délais

Les dates dans le présent document sont, à moins d'indication contraire, établies selon les jours civils. Lorsqu'une date d'échéance tombe un jour de fin de semaine ou un jour férié, la date limite est reportée au prochain jour de la semaine ou au prochain jour non férié.

Énoncé de mission

La mission du système de contestation de la WSIB est d'examiner les contestations concernant l'indemnisation ou un compte d'employeur en vue de rendre une décision finale. Les décisions doivent être conformes à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et à la politique de la WSIB. Elles doivent être rendues de façon équitable et transparente ainsi qu'en temps opportun, tant pour les contestations des personnes blessées ou malades que celles des employeurs.

La Division des services d'appel assure l'excellence de ses services en ayant un système de contestation réactif qui s'engage à fournir des services décisionnels transparents et indépendants par l'entremise d'une personne décideuse indépendante (la ou le commissaire aux appels). La Division des services d'appel fournit deux modes de règlement : les audiences par écrit et les audiences orales.

Les audiences orales se déroulent par vidéoconférence ou par téléconférence. Dans certains cas, nous tenons des audiences orales en personne dans les bureaux de la WSIB partout en Ontario afin de nous assurer que les parties du lieu de travail, leurs personnes représentantes et les personnes témoins pertinentes ont la possibilité de participer à une audience accessible et inclusive qui répond aux besoins des parties.

Accessibilité

Nous nous sommes engagés à fournir nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Vous pouvez demander des adaptations à tout moment du processus de contestation. Veuillez nous faire part de vos besoins en matière d'adaptation le plus tôt possible afin que nous puissions vous aider plus efficacement. Pour demander des adaptations pendant le processus de contestation ou une audience, veuillez contacter la personne coordonnatrice des appels au 1-800-387-0750.

Fondement législatif

L'article 119 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* prévoit 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) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* prévoit 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.

Pratiques et procédures de la Division des services d'appel

La Division des services d'appel a exercé ses pouvoirs en vertu de l'article 131 (1) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* en définissant ses pratiques et procédures par la création du présent document.

Pour obtenir des renseignements précis sur les contestations concernant les comptes des employeurs, veuillez consulter la **directive de procédure sur les [contestations portant sur les comptes des employeurs](#)**.

Le présent document est habituellement revu et actualisé chaque année, ou selon les besoins. 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.

Si vous avez besoin de ce document de pratiques et procédures dans un format accessible, veuillez communiquer avec notre Bureau de l'accessibilité par téléphone au 416-344-4350, par courriel à accessibilite@wsib.on.ca ou par la poste à l'adresse : Bureau de l'accessibilité, 10^e étage, 200, rue Front O., Toronto ON M5V 3J1.

Section 1

Directives de procédure :

- Contestation d'une décision de première ligne/Intention de contester
- Équipe de réception des contestations
- Réception et triage des contestations
- Délai de contestation
- Compétence de la Division des services d'appel à l'égard des contestations aux termes de l'article 120 auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
- Foire aux questions

Directive de procédure 1.0 : Contestation d'une décision de première ligne/Intention de contester

Décision défavorable

Une personne décideuse de première ligne vous envoie une lettre expliquant la décision une fois qu'elle a été rendue. La lettre vous explique ce qu'il faut faire si vous n'êtes pas d'accord avec la décision et vous informe du délai dont vous disposez pour la contester. Consultez la **directive de procédure sur le [délai de contestation](#)**.

Si vous avez des questions ou des préoccupations relativement à la décision, la personne décideuse les examine avec vous, vous explique les motifs de la décision et examine tout nouveau renseignement que vous pourriez fournir. Si la décision n'est pas modifiée, vous pouvez donner suite à votre contestation.

Intention de contester et réexamen possible

Si la contestation porte sur une question relative au compte d'un employeur, consultez la **directive de procédure sur les [contestations portant sur les comptes des employeurs](#)**.

Pour les questions relatives aux demandes de prestations, vous devez, en tant que partie contestatrice, obtenir un [formulaire Intention de contester](#) sur [notre site Web](#), par la poste ou, sur demande, en appelant la WSIB au 1-800-387-0750.

Ce formulaire vous permet de confirmer votre intention de contester une décision dans le délai prévu par *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Ce formulaire vous permet également, en tant que partie contestatrice, de fournir rapidement de nouveaux renseignements qui pourraient influencer sur la décision de la personne décideuse de première ligne.

Vous devez fournir les renseignements suivants dans le [formulaire Intention de contester](#) :

1. les renseignements d'identification du dossier (le nom de la travailleuse ou du travailleur et son numéro de dossier);
2. le nom de la partie contestatrice;
3. des renseignements généraux sur la partie contestatrice;
4. les coordonnées de la personne représentante;
5. la date des décisions qui font l'objet de la contestation et les questions en litige contenues dans les lettres de décision;
6. les motifs de la contestation ou du désaccord avec la décision initiale;
7. l'indication que de nouveaux renseignements ou des renseignements additionnels sont fournis;
8. la signature et la date.

Le [formulaire *Intention de contester*](#) dûment rempli peut être soumis à wsib.ca/fr/soumettre ou envoyé par la poste à la WSIB dans le délai indiqué dans la lettre de décision. Consultez la **directive de procédure sur le [délai de contestation](#)**.

Bien que nous préférons recevoir le [formulaire *Intention de contester*](#), nous acceptons également une lettre de contestation dans laquelle figurent 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 que vous voulez que nous prenions en compte.

Étape du réexamen dans le secteur décisionnel de première ligne initial

Lorsque vous renvoyez un [formulaire *Intention de contester*](#) dûment rempli, la personne décideuse de première ligne s'assure qu'il est complet, examine les raisons de la contestation et tout nouveau renseignement fourni. La personne décideuse réexamine la décision initiale. Si le [formulaire *Intention de contester*](#) contient de nouvelles questions en litige, la personne décideuse les traite également. Le processus de réexamen prend généralement de 14 à 28 jours, ou davantage si des renseignements supplémentaires doivent être obtenus.

Si la décision est réexaminée et modifiée, vous recevrez une lettre contenant la décision réexaminée. Le processus de contestation s'arrête là.

Si la décision initiale ne change pas, la personne décideuse de première ligne vous envoie une lettre de réexamen. La lettre de réexamen contient les mêmes renseignements que la décision initiale, à l'exception des renseignements sur le délai de contestation, car le délai sera le même que celui indiqué dans la lettre de décision initiale. La personne décideuse de première ligne transmet alors le dossier au Service de l'accès aux dossiers, qui vous envoie un *Formulaire de préparation à une contestation*.

Accès

Pour une contestation portant sur une demande de prestations, le Service de l'accès aux dossiers accorde à la partie contestatrice l'accès au dossier (conformément aux politiques de la WSIB) et lui remet une feuille d'instructions ainsi que le *Formulaire de préparation à une contestation*. Une contestation ne peut être traitée par la Division des services d'appel avant que toutes les questions d'accès aient été résolues, que ce soit avec le consentement des parties ou sur ordre de la WSIB ou du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (lors d'une contestation).

Le *Formulaire de la personne participante* est envoyé à la partie non contestatrice. Si la partie non contestatrice est l'employeur, elle n'a pas accès au dossier d'indemnisation à cette étape. L'accès est accordé une fois que la partie contestatrice (la personne blessée ou malade) a soumis le *Formulaire de préparation à une contestation* et a donné son consentement à la divulgation des renseignements sur les soins de santé figurant au dossier. Ensuite, on fournit à la partie non contestatrice le *Formulaire de la personne intimée* ainsi que l'accès au dossier d'indemnisation, et on lui accorde 45 jours pour remplir et soumettre ce formulaire.

Lorsque la contestation porte sur un compte d'employeur, le droit d'accès au dossier de l'entreprise n'est pas accordé automatiquement, mais l'employeur (ou sa personne représentante) a la possibilité de l'obtenir en présentant une demande au secteur de l'accès aux dossiers des entreprises. Au dossier de l'entreprise figure principalement toute correspondance entre la WSIB et l'employeur. Il est donc peu probable qu'il faille accéder à ce genre de renseignement.

Aux employeurs sujets à un transfert de coûts (un employeur autre que l'employeur au moment de l'accident à qui les coûts d'indemnisation sont imposés totalement ou en partie en raison de la négligence d'une personne membre de son personnel), la WSIB accorde l'accès au dossier pour permettre une participation efficace au processus de contestation. Elle leur accorde l'accès au dossier comme elle le fait normalement pour les autres employeurs. Toutefois, la personne blessée ou malade peut s'opposer à la divulgation de tout renseignement versé au dossier d'indemnisation, et non uniquement à celle de renseignements sur les soins de santé.

Formulaire de préparation à une contestation

Vous devez nous retourner le *Formulaire de préparation à une contestation* pour donner suite à votre contestation. Cela nous indique que vous êtes prêt(e) à commencer le processus de contestation officiel auprès de la Division des services d'appel.

Si vous avez d'autres renseignements ou estimez que la question en litige peut être examinée dans le cadre d'une autre politique, et que ces renseignements ou arguments n'ont pas été examinés par la personne décideuse de première ligne, vous pouvez fournir ces renseignements ou arguments sur le *Formulaire de préparation à une contestation* afin que la personne décideuse de première ligne puisse les examiner. Lorsque la personne décideuse de première ligne a examiné toutes les questions, la contestation est transmise à la Division des services d'appel.

Vous devez soumettre le *Formulaire de préparation à une contestation* une fois que :

1. vous avez recueilli tous les renseignements relatifs à votre contestation;
2. tous les renseignements écrits à l'appui de votre contestation sont prêts à être envoyés avec le *Formulaire de préparation à une contestation*;
3. vous avez résolu toute question relative à l'accès aux copies des renseignements sur les soins de santé au dossier; et
4. vous êtes disponible pour assister à une audience orale dans les 90 jours, si c'est la méthode de règlement que vous avez demandée.

Le *Formulaire de préparation à une contestation* doit être dûment rempli et peut être soumis par l'intermédiaire de notre site Web, par la poste ou par télécopieur.

Directive de procédure 1.1 : Équipe de réception des contestations – Réception et triage des contestations

Réception des contestations

L'équipe de réception des contestations reçoit le *Formulaire de préparation à une contestation*, en fait le suivi et vérifie s'il est complet sur le plan administratif. L'équipe transmet ensuite tous les formulaires *Formulaire de préparation à une contestation* à la personne chef de service de la personne décideuse de première ligne en vue d'un réexamen de la décision et de l'approbation de l'acheminement vers la Division des services d'appel.

Dans les cas où la personne chef de service de la personne décideuse de première ligne décide que le dossier n'est pas prêt à la contestation en raison de renseignements manquants ou de nouveaux renseignements devant être pris en considération, elle vous en informe, vous et la personne intimée, et veille à ce que tous les réexamens nécessaires soient effectués en temps opportun.

Lorsque l'équipe de réception des contestations est informée que la contestation est prête à être traitée, elle vous envoie, à vous et à la personne intimée, une lettre confirmant le renvoi de la contestation à la Division des services d'appel et enregistre la contestation.

Réception et triage des contestations

La Division des services d'appel a mis en place un nouveau processus de réception et de triage qui garantit que les contestations reçues du secteur décisionnel de première ligne sont prêtes avant d'être inscrites à la Division des services d'appel. L'examen porte sur les points suivants :

1. questions juridictionnelles;
2. qualité de la décision et preuve d'un réexamen approprié;
3. questions de fond.

Si nous constatons l'un des problèmes susmentionnés au cours du processus de réception et de triage, nous renvoyons le dossier au secteur décisionnel de première ligne afin qu'il prenne les mesures nécessaires dans un délai de cinq jours ouvrables. Une fois que la ou les actions requises ont été menées à bien, et si un renvoi est toujours nécessaire, la personne chef de service de la personne décideuse de première ligne renvoie le dossier à la Division des services d'appel pour qu'il soit enregistré.

Directive de procédure 1.2 : Délai de contestation

Aperçu

L'article 120 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* établit des délais pour contester les décisions de la WSIB. Il y a un délai de 30 jours pour contester toute décision de la WSIB concernant :

- le retour au travail;
- le rengagement;
- les programmes de réintégration au marché du travail (programmes de retour au travail) établis le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date.

Un délai de six mois s'applique à la contestation de toute autre décision rendue par la WSIB le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date, y compris les décisions concernant les comptes des employeurs.

La WSIB applique par défaut le délai de six mois si vous contestez deux décisions comportant deux délais différents. 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 décision concernant la perte de gains dont le délai est de six mois, vous avez en fait six mois pour contester les deux décisions.

Remplir le formulaire *Intention de contester*

Lorsque la WSIB rend une décision, la lettre de décision mentionne les délais de contestation applicables. Pour respecter les délais prévus par l'article 120, la WSIB doit recevoir votre [formulaire *Intention de contester*](#) dûment rempli ou une lettre de contestation avant la date limite indiquée dans la lettre de décision.

Veuillez noter qu'il existe un [formulaire de contestation](#) distinct pour les employeurs qui contestent une décision portant sur leur compte. Consultez la section [Contestations portant sur les comptes des employeurs](#) pour plus de précisions.

Si vous souhaitez contester une décision après l'expiration du délai, la WSIB peut prolonger le délai en fonction de certains critères. Vous devez écrire à la personne décideuse de première ligne pour lui demander une prolongation et pour lui expliquer pourquoi vous n'avez pas respecté le délai imparti. Votre demande de prolongation est examinée par la personne décideuse, qui vous informe par écrit de sa décision.

Critères de la prolongation du délai de contestation

Nous utilisons les critères suivants pour considérer une demande de prolongation de délai :

1. si la date limite était réellement inscrite dans la lettre de décision que vous avez reçue. Cela tient compte du fait que, depuis le 1^{er} janvier 1998, les lettres de décision précisent clairement les délais de contestation, mais avant cette date, ce n'était pas le cas;

2. si vous avez eu de graves problèmes de santé;
3. si une personne 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 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;
7. si vous avez contesté d'autres questions étroitement liées dans le délai fixé et que ces autres questions sont si étroitement liées à la question qui n'a pas été contestée dans le délai imparti que la contestation ne peut être raisonnablement résolue sans supprimer ledit délai;
8. si la décision a été rendue entre le 16 mars 2020 et le 13 septembre 2020, lorsque le gouvernement de l'Ontario a temporairement suspendu les délais en raison de l'état d'urgence pandémique;
9. du 22 février au 16 mars 2023, les gens ont reçu nos lettres en retard à cause d'un problème d'impression. En raison de ce retard, nous avons prolongé le délai de contestation jusqu'au 30 septembre 2023 dans le cas des décisions datées du 22 février au 16 mars 2023.

Remarque : Les critères de prolongation du délai de contestation en vigueur au moment de la décision du secteur décisionnel de première ligne sont appliqués. L'[annexe A](#) comprend les critères et les délais pertinents qui leur sont associés.

Contestation des décisions concernant les délais

Toute partie du lieu de travail peut contester une décision qui rejette ou autorise la demande de prolongation du délai prévu par l'article 120 présentée par l'une des parties du lieu de travail. La partie qui conteste la décision relative au délai doit soumettre un [formulaire *Intention de contester*](#) dûment rempli afin de pouvoir donner suite à la contestation concernant le délai prévu à l'article 120. Un *Formulaire de préparation à une contestation* n'est pas nécessaire pour ce type de contestation.

Une fois que la personne décideuse de première ligne a reçu le [formulaire *Intention de contester*](#) dûment rempli, elle rédige une note de renvoi de la Direction des appels indiquant le délai de contestation et place la note dans le dossier. La ou le chef des services de première ligne transmet la note de renvoi de la Direction des appels à la Division des services d'appel. La ou le chef des services de première ligne envoie une lettre aux parties pour les informer que la contestation concernant le délai prévu à l'article 120 a été transmise à la Division des services d'appel.

Lorsque la contestation concernant le délai prévu à l'article 120 est reçue par la Division des services d'appel, la personne greffière examine le dossier pour s'assurer qu'il est prêt pour la contestation. Si la personne greffière confirme que le dossier est prêt, elle transmet la contestation à la personne coordonnatrice des appels, qui l'enregistre. La personne coordonnatrice des appels envoie ensuite une lettre aux parties leur donnant 30 jours pour envoyer tout autre renseignement à propos de la question du délai.

Une fois que nous avons reçu les renseignements de tout le monde, ou lorsque le délai est dépassé, la personne greffière rend la décision relative au délai et la communique aux parties dans les 30 jours. La personne greffière rend les décisions finales de la WSIB en ce qui concerne les contestations portant sur les délais.

Si nous décidons de vous accorder une prolongation du délai, le dossier est renvoyé au secteur décisionnel de première ligne. Vous pouvez alors contester la décision pour laquelle vous avez demandé cette prolongation. Pour ce faire, contactez la personne décideuse de première ligne qui a rendu la décision initiale, qui entreprendra le processus habituel concernant l'accès au dossier et le *Formulaire de préparation à une contestation*. **Consultez notre [directive de procédure](#).**

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.

Compétence de la Division des services d'appel à l'égard des contestations des délais aux termes de l'article 120 auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Si une partie du lieu de travail s'oppose à une décision de la personne greffière qui autorise une prolongation du délai et que cette partie fournit à la WSIB une copie de son avis de contestation de la décision de la personne greffière déposé auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la WSIB n'a pas compétence pour aller de l'avant sur la question de fond de la décision associée à la prolongation du délai.

Par exemple, la personne greffière autorise la prolongation du délai de contestation afin que la personne blessée ou malade puisse contester la décision de la personne gestionnaire de cas, qui lui a refusé l'admissibilité initiale pour une lésion à l'épaule droite. La décision de la personne greffière permet à la personne blessée ou malade de poursuivre sa contestation à l'égard du refus de l'admissibilité initiale pour la lésion à l'épaule droite. Avant que la personne blessée ou malade n'entame le processus de contestation de l'admissibilité initiale auprès de la Division des services d'appel, l'employeur fournit à la Division des services d'appel une copie de son avis de contestation de la décision de la personne greffière déposé auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. La Division des services d'appel n'a pas compétence pour entendre la contestation de la personne blessée ou malade concernant la décision lui refusant l'admissibilité initiale pour une lésion à l'épaule droite, car l'avis de contestation de l'employeur déposé auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail s'opposant à la décision de la personne greffière prolongeant le délai à l'égard de la décision relative à l'admissibilité initiale est directement relié à la contestation de la personne blessée ou malade auprès de la Division des services d'appel.

Foire aux questions sur la contestation d'une décision de première ligne, le formulaire *Intention de contester* et 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 une personne décideuse refuse votre demande de prolongation, vous pouvez contester la décision liée à la date limite.

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 de la personne participante*. 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 une question est en litige, nous donnons accès aux renseignements versés au dossier d'indemnisation aux parties du lieu de travail. Lorsque nous recevons un avis de contestation de la part d'un employeur, ou lorsque l'employeur possède un droit d'accès parce qu'il décide de participer à la contestation de la personne blessée ou malade, nous ne divulguons à l'employeur que les renseignements pertinents versés au dossier, y compris les renseignements sur les soins de santé relatifs à la question en litige. Ainsi, nous nous assurons que l'employeur, à titre de participant à la contestation, a les renseignements nécessaires pour prendre part au processus.

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 *Divulguation des renseignements versés au dossier d'indemnisation \(question en litige\)*](#).

Nous communiquons les renseignements sur les soins de santé que nous considérons comme pertinents compte tenu de la question en litige et qui ont été utilisés par nos personnes décideuses pour rendre des décisions sur l'admissibilité à des prestations dans le cadre de votre demande.

Si vous refusez que nous divulguions les renseignements sur les soins de santé pertinents versés à votre dossier, nous devons transmettre la question au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Votre contestation pourrait donc prendre plus de temps.

Le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail examine également les renseignements sur les soins de santé qui sont pertinents compte tenu de la question en litige et qui ont été utilisés par notre personne décideuse pour rendre des décisions dans le cadre de votre dossier.

Section 2

Directives de procédure :

- Rôles dans le cadre du processus de contestation
- Code de conduite des représentantes et représentants
- Représentation et participation tardives
- Rôle de la personne coordonnatrice des appels et de la personne greffière des appels
- Rôle de la personne commissaire aux appels
- Foire aux questions

Directive de procédure 2.0 : Rôle des parties participant à la contestation

Partie contestatrice

La partie contestatrice est la personne (personne blessée ou malade, son employeur) ou sa personne représentante qui est en désaccord avec la décision rendue par la personne décideuse de première ligne et qui présente une contestation (appel) d'une décision de la WSIB en remplissant d'abord un [formulaire *Intention de contester*](#).

Si la décision n'est pas modifiée par la personne décideuse de première ligne après examen du [formulaire *Intention de contester*](#), la partie contestatrice reçoit alors un *Formulaire de préparation à une contestation*. Il n'y a aucun délai à respecter pour remplir et retourner le *Formulaire de préparation à une contestation*. La partie contestatrice remplit et nous envoie le *Formulaire de préparation à une contestation* lorsqu'elle est prête à commencer le processus de contestation.

Partie non contestatrice (personne intimée)

La partie non contestatrice est l'autre personne concernée par la contestation. Elle participe à la contestation si elle confirme son intention d'y participer dans le *Formulaire de la personne participante*. Dans le processus de contestation, la partie non contestatrice devient la personne intimée.

Il est important de remplir le *Formulaire de la personne participante* et de l'envoyer dès que possible pour s'assurer d'être inclus(e) dans le processus de contestation.

Si la partie non contestatrice n'a pas indiqué dans le *Formulaire de la personne participante* son intention de participer au processus ou si elle n'a pas retourné le formulaire à la Division des services d'appel, nous n'incluons pas cette partie dans le processus de contestation. Cependant, elle recevra une copie de la décision de la personne commissaire aux appels.

Dans certaines circonstances, des tierces parties peuvent être incluses dans le processus de contestation (p. ex., un employeur successeur ou un employeur associé dans les cas d'expositions professionnelles mettant en cause plus d'un employeur). Un employeur qui n'exerce plus d'activités et dont le compte à la WSIB a été fermé n'est généralement pas inclus dans le processus de contestation. Cependant, nous pouvons demander des renseignements aux anciennes personnes dirigeantes ou employées de l'entreprise si nous en avons besoin pour rendre une décision.

Directive de procédure 2.1 : Personnes représentantes

Droit à la représentation

Une représentante ou un représentant est une personne qui aide la partie contestatrice ou la personne intimée durant le processus de contestation. Votre personne représentante peut être une avocate ou un avocat, une ou un parajuriste, une personne représentante syndicale, ou même une amie ou un ami ou encore une personne membre de la famille qui vous aide gratuitement. Toutes les parties ont le droit d'être représentées par la personne de leur choix.

La WSIB a besoin d'une autorisation écrite de votre part pour communiquer des renseignements sur la demande à votre personne représentante.

Pour les contestations portant sur les comptes des employeurs, nous avons également besoin d'une autorisation écrite de l'employeur pour communiquer des renseignements sur le compte à la personne représentante. Veuillez consulter le site Web de la WSIB pour télécharger, remplir et renvoyer ce qui suit :

- [Avis d'autorisation – Dossiers d'indemnisation \(1824B\)](#)
- [Autorisation d'accès aux renseignements concernant le compte de l'entreprise](#)

Exigences liées au permis

Pour pouvoir fournir des services juridiques liés aux procédures de la WSIB, les personnes représentantes doivent obligatoirement détenir un permis émis par le Barreau de l'Ontario (anciennement le Barreau du Haut-Canada). Les seules exceptions se rapportent aux personnes qui sont exemptées des exigences relatives aux permis en vertu de la *Loi sur le Barreau* ou d'un règlement administratif du Barreau de l'Ontario.

Une exemption courante se rapporte à une amie ou un ami, que le Barreau de l'Ontario décrit comme étant une personne qui ne fournit pas de services juridiques, mais qui fournit occasionnellement de l'aide gratuitement.

La WSIB n'accepte pas à titre de représentante ou représentant une personne sans permis qui n'est pas exemptée de cette exigence.

Pour plus de renseignements sur les exigences liées au permis, consultez [notre site Web](#) et le [site Web du Barreau de l'Ontario](#).

Demande de représentation

La WSIB n'exige pas que les parties du lieu de travail aient une avocate ou un avocat ou encore une personne représentante pour que leur contestation soit admise par la Division des services d'appel.

Si vous prévoyez de confier votre contestation à une personne représentante, veuillez le faire le plus tôt possible pendant le processus de contestation, de préférence avant de remplir le *Formulaire de préparation à une contestation*.

En règle générale, nous ne suspendons pas le processus de contestation pour permettre à une partie contestatrice ou à une personne intimée d'obtenir une personne représentante. **Consultez la directive de procédure suivante : [Représentation et participation tardives](#).**

Veuillez consulter la feuille d'instructions sur le [formulaire *Intention de contester*](#) pour des renseignements sur les organismes qui fournissent des conseils et des services gratuits de représentation.

Directive de procédure 2.2 : Code de conduite des représentantes et représentants

Nous nous attendons à ce que les représentantes et représentants fassent preuve de bonne foi en s'efforçant de régler les litiges avec la personne décideuse de première ligne 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. Vous pouvez trouver le code de conduite des représentantes et représentants établi par la WSIB sur le site Web de la WSIB, wsib.ca/fr/conduiterepresentants.

Code de conduite des représentantes et représentants de la Division des services d'appel

Comme les interactions sont plus nombreuses auprès des personnes représentantes à l'étape de la Division des services d'appel, des normes supplémentaires de comportement ont été établies. Lorsqu'elles interagissent avec la Division des services d'appel, les personnes représentantes doivent :

1. connaître le document *Pratiques et procédures de la Division des services d'appel* et s'y conformer;
2. être prêtes à se conformer aux obligations de divulgation établies dans le document *Pratiques et procédures de la Division des services d'appel*;
3. connaître les lois pertinentes (la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* ou la *Loi sur les accidents du travail*);
4. être courtoises et respectueuses envers la partie adverse, les témoins et le personnel de la Division des services d'appel;
5. respecter la confidentialité des renseignements au dossier et des renseignements connexes soumis pendant le processus de contestation;
6. respecter la confidentialité des personnes qui participent au processus de contestation;
7. fournir leurs observations et les réponses demandées ou requises en respectant la date limite;
8. être disponibles pour assister à l'audience à la date et à l'heure indiquées dans l'avis d'audience écrit; et,
9. être disponibles à l'heure prévue si elles participent à une audience orale.

Veuillez également consulter le *Code de déontologie* sur le [site Web du Barreau de l'Ontario](#).

Directive de procédure 2.3 : Représentation ou participation tardives

Renseignements généraux

Le *Formulaire de préparation à une contestation* indique clairement que la partie contestatrice ne devrait pas remplir ce formulaire si elle est à la recherche d'une personne représentante. Le *Formulaire de la personne participante* fournit un échéancier à la partie non contestatrice qui souhaite participer à la contestation. Par conséquent, nous nous attendons à ce que les avis de représentation ou de participation tardives soient rares.

Nous pouvons autoriser une suspension raisonnable de la procédure dans les cas d'avis de représentation ou de participation tardives dans les situations ci-dessous.

Participation tardive

Audience par écrit

1. Dans le cas d'une audience par écrit, si la contestation n'a pas encore été confiée à une ou un commissaire aux appels et que nous recevons tardivement un *Formulaire de la personne participante* ou un *Formulaire de la personne intimée*, nous suspendons la contestation pendant un maximum de 30 jours à compter de la date de réception du *Formulaire de la personne participante* ou du *Formulaire de la personne intimée*. La personne intimée dispose de 30 jours pour présenter ses observations écrites.

Audience orale

1. Si le dossier n'a pas encore été confié à une ou un commissaire aux appels parce qu'une date d'audience orale n'a pas été fixée et que nous recevons tardivement un *Formulaire de la personne participante* ou un *Formulaire de la personne intimée*, nous suspendons la planification de l'audience orale pendant un maximum de 30 jours. La personne intimée doit être disponible pour participer à une audience orale dans les 90 jours.
2. Si la date de l'audience orale a été fixée et que la personne intimée fournit un avis de participation tardive, elle sera autorisée à participer à la contestation, mais elle devra accepter la date de l'audience orale établie. Elle ne sera autorisée à ajouter aucune nouvelle question en litige à l'ordre du jour.

Représentation tardive ou changement tardif de personne représentante

Audience par écrit

1. Si le dossier n'a pas encore été assigné à une ou un commissaire aux appels, dans le cas d'une audience par écrit, la contestation peut être suspendue jusqu'à 30 jours à partir de la date de l'avis envoyé par la partie contestatrice ou la personne intimée confirmant qu'elle a trouvé une

personne représentante ou a dû changer de personne représentante. Les deux parties doivent fournir leurs observations écrites dans les 30 jours après la suspension du délai. La partie contestatrice peut aussi choisir de retirer sa contestation. Dans ce cas, les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans la **directive de procédure sur les [retraits](#)**, s'appliquent.

Audience orale

1. Si le dossier n'a pas encore été confié à une ou un commissaire aux appels parce qu'une date d'audience orale n'a pas été fixée, nous suspendons la planification de l'audience orale pendant un maximum de 30 jours. Les deux parties doivent être disponibles pour participer à une audience orale dans les 90 jours après avoir été contactées par la personne coordonnatrice. La partie contestatrice peut aussi choisir de retirer sa contestation. Dans ce cas, les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans la **directive de procédure sur les [retraits](#)**, s'appliquent.
2. Si une date d'audience orale a été fixée et que c'est la partie contestatrice qui a obtenu une nouvelle personne représentante, l'audience orale peut être reportée d'un maximum de 30 jours. Si une date d'audience ne peut être fixée (entente entre la partie contestatrice et la personne intimée) pendant ces 30 jours supplémentaires, la contestation est retirée et perd son statut actif à la Division des services d'appel, et les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans la **directive de procédure sur les [retraits](#)**, s'appliquent.
3. Si une date d'audience orale a été fixée et que c'est la personne intimée qui a obtenu une nouvelle personne représentante, nous reportons l'audience orale d'un maximum de 30 jours. Si une date d'audience ne peut être établie pendant ces 30 jours supplémentaires (entente entre la partie contestatrice et la personne intimée), l'audience orale se déroule à la date initialement prévue.

Pendant la suspension de la procédure, la nouvelle personne représentante ou participante peut avoir accès au dossier.

La personne greffière prend en considération les demandes tardives d'une personne participante ou d'une nouvelle personne représentante concernant les témoins ou lorsque les parties fournissent de nouveaux renseignements, si le dossier n'a pas encore été confié à une ou un commissaire aux appels. Si la contestation a été confiée à une ou un commissaire aux appels, cette personne traite toute nouvelle demande. La personne greffière ou la personne commissaire aux appels prend en compte les éléments suivants :

1. si elles estiment que les témoins sont pertinents pour la contestation;
2. si les deux parties sont d'accord; et
3. si l'audience peut être terminée dans le délai prévu.

En ce qui concerne une participation ou une représentation tardive, si une décision sur la méthode de règlement a déjà été rendue au moment de la participation ou de la représentation tardive, cette méthode de règlement n'est généralement pas modifiée, même si la personne participante ou la personne représentante tardive a demandé une méthode de règlement différente dans le *Formulaire de la personne intimée*.

Directive de procédure 2.4 : Rôle de la personne coordonnatrice des appels et de la personne greffière des appels

Rôle de la personne coordonnatrice

La coordonnatrice ou le coordonnateur des appels est responsable de toutes les activités précédant l'audience pour un dossier avant l'affectation d'une personne greffière ou d'une personne commissaire aux appels ainsi que de l'assignation d'une date d'audience orale. Les dossiers qui ont été inscrits à la Division des services d'appel sont assignés à une personne coordonnatrice. La personne coordonnatrice examine le *Formulaire de préparation à une contestation* et toutes les observations qui y sont jointes.

Les personnes coordinatrices des appels ont la responsabilité d'assigner les contestations relatives aux demandes de prestations aux commissaires aux appels.

S'il s'agit d'une contestation portant sur un compte d'employeur, la personne coordinatrice transmet le dossier à une ou un commissaire aux appels qui détermine la méthode de règlement. **Consultez la directive de procédure sur les [contestations portant sur les comptes des employeurs](#).**

Quand la partie contestatrice ou la personne intimée a demandé un règlement au moyen d'une audience orale, la personne coordonnatrice transmet le dossier à la personne greffière. La personne greffière rend une décision concernant la méthode de règlement. Si la personne greffière détermine qu'une audience orale est nécessaire, la personne coordinatrice fixe la date de l'audience et confie le dossier à une ou un commissaire aux appels. **Consultez la directive de procédure sur la [date de l'audience](#).**

S'il y a une personne intimée, la personne coordonnatrice coordonne et assure le partage des observations. **Consultez la directive de procédure suivante : [Règles sur la divulgation et témoins](#).**

La personne coordonnatrice s'occupe aussi de toutes les questions précédant l'audience comme les assignations à comparaître, les interprètes et les déplacements.

Rôle de la greffière ou du greffier des appels

La personne greffière des appels est la principale personne-ressource des parties du lieu de travail et de leurs personnes représentantes. Elle est disponible pour discuter du processus de contestation avec les parties du lieu de travail. La personne greffière examine le dossier pour s'assurer qu'il est prêt pour la contestation et rend les décisions concernant les demandes de témoins ainsi que les délais de contestation. Elle examine également si des questions doivent être ajoutées à une contestation et s'occupe du processus de divulgation.

La personne greffière rend également la décision administrative concernant la méthode de règlement. Cette fonction peut être déléguée à une autre personne décideuse de la Division des services d'appel.

Si la personne greffière rejette votre demande d'audience orale et décide qu'une audience par écrit est une méthode plus appropriée pour régler la contestation, elle vous en informe, vous et la personne intimée, et vous donne 30 jours pour présenter des observations écrites. La personne greffière renvoie le dossier à la personne coordonnatrice des appels, qui le confie à une ou un commissaire aux appels à la fin de la période de 30 jours si les observations écrites des parties du lieu de travail ont été reçues. La ou le commissaire aux appels n'accepte pas les observations tardives après que la contestation lui a été confiée.

Chacune des parties du lieu de travail (partie contestatrice ou personne intimée) peut demander à la personne greffière de reconsidérer sa décision sur la méthode de règlement. **Toutefois, cela n'a aucun effet sur le délai de 30 jours pour la présentation des observations.** La partie doit envoyer sa demande de réexamen par écrit dans les 30 jours suivant la décision de la personne greffière, directement à la personne greffière.

Si une demande de réexamen est reçue dans les 30 jours, la personne greffière réexamine la décision et envoie sa décision de réexamen par écrit aux parties dans les 10 jours. Si la personne greffière ne modifie pas sa décision et qu'une audience par écrit est confirmée, sa lettre de décision accorde aux parties un délai supplémentaire de 14 jours pour présenter des observations écrites sur les questions en litige.

La contestation est confiée à une ou un commissaire aux appels à la fin de la période de 44 jours (30 jours + 14 jours supplémentaires), que des observations écrites aient été reçues ou non de la part des parties du lieu de travail. La ou le commissaire aux appels n'accepte pas les observations tardives après que la contestation lui a été confiée.

Si, par suite du réexamen de la personne greffière, la décision est annulée et qu'une audience orale est accordée, la personne greffière le confirme dans une lettre adressée aux parties et leur indique que la contestation a été transmise à la personne coordinatrice, qui contacte les parties pour établir la date de l'audience.

La personne greffière décide également quelles personnes témoins sont autorisées à participer à l'audience orale et du format de l'audience (vidéoconférence, téléconférence ou en personne) et, le cas échéant, du lieu de l'audience en personne.

Si, après réexamen, la personne greffière approuve la tenue d'une audience orale, la partie contestatrice ou la personne intimée peut demander un réexamen de la décision rendue concernant les témoins. Toute préoccupation concernant le nombre et la nature des témoins permis n'a pas pour effet de retarder la date de l'audience orale, mais la personne greffière peut accepter toute demande de réexamen concernant les témoins n'importe quand jusqu'à l'affectation d'une ou un commissaire aux appels.

Directive de procédure 2.5 : Rôle de la personne commissaire aux appels

Toutes les contestations acceptées par la Division des services d'appel sont traitées par des commissaires aux appels, à l'exception des contestations concernant les délais prévus à l'article 120*. Les décisions sont rendues au moyen de l'une des deux méthodes de règlement (audience par écrit ou audience orale), et la méthode est déterminée en fonction de la question en litige. La méthode de règlement est déterminée par la personne greffière. Dans le cas d'une contestation concernant un compte d'employeur, la méthode de règlement est déterminée par une ou un commissaire aux appels.

La ou le commissaire aux appels a la responsabilité de régler les questions en litige. En assumant ses responsabilités, la ou le commissaire aux appels respecte le code de déontologie suivant :

1. Agir de façon équitable et impartiale et éviter tout conflit d'intérêts.
2. Faire preuve de diligence et de professionnalisme dans l'exercice de ses fonctions.
3. Traiter toutes les parties et toutes les personnes participant au processus de contestation avec courtoisie, dignité et respect.
4. Faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard des contestations présentées et évaluer les preuves de façon équitable, tout en évitant de poser des gestes ou de faire des commentaires qui pourraient inciter une partie à en douter.
5. Mener les enquêtes nécessaires afin de régler efficacement la contestation en s'assurant que les droits des parties non représentées sont protégés, tout en respectant la nature non accusatoire du régime d'indemnisation de la WSIB.
6. Rendre des décisions fondées sur l'évaluation objective et indépendante des faits, conformément à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et aux politiques de la WSIB.

*Les contestations du délai prévu à l'article 120 sont traitées par la personne greffière. **Consultez la directive de procédure sur le [délai de contestation](#).**

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.

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'une personne représentante.

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 personne représentante est une amie ou un ami ou encore une personne de votre famille qui ne fournit pas de services juridiques, un permis n'est pas nécessaire. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les exigences liées au permis sur le [site Web du Barreau de l'Ontario](#).

Je n'ai pas les moyens de payer une avocate ou un avocat. Comment puis-je obtenir l'aide d'une personne représentante?

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'une personne représentante.

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 votre compte d'employeur à votre personne représentante, 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 une personne représentante 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/fr](#).

Si vous êtes un employeur contestant une décision concernant votre compte d'employeur et que vous avez une personne représentante, il existe un [formulaire d'autorisation](#) distinct pour les questions en litige ayant trait aux comptes des employeurs.

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

Les avis de représentation tardive devraient être rares. Si vous prévoyez faire appel à une personne représentante, vous devez la contacter avant de remplir et d'envoyer votre *Formulaire de préparation à une contestation*. **Consultez la directive de procédure sur la [représentation tardive](#).**

Que se passe-t-il si je ne souhaite pas participer au processus de contestation?

Si vous ne voulez pas participer, vous n'avez pas à remplir et à retourner le *Formulaire de la personne participante*. Nous ne vous incluons pas davantage dans les activités entourant la contestation, y compris toute divulgation de renseignements. Que vous choisissiez ou non de participer, nous vous enverrons une copie de la décision rendue par la personne commissaire aux appels.

Section 3

Directives de procédure :

- Détermination de la méthode de règlement
- Audiences par écrit
- Audiences orales
- Foire aux questions

Directive de procédure 3.0 : Détermination de la méthode de règlement

Exigences législatives

Le paragraphe 119 (3) énonce ce qui suit :

La Commission offre la possibilité d'une audience.

Le paragraphe 119 (4) énonce ce qui suit :

La Commission peut tenir ses audiences oralement, électroniquement ou par écrit.

Pour satisfaire à ces exigences législatives, nous recourons à deux méthodes de règlement :

- une audience par écrit, qui est la méthode de règlement par défaut; ou
- une audience orale.

Dans cette ligne directrice, les audiences orales comprennent les audiences par vidéoconférence, par téléconférence et en personne.

REMARQUE : Les contestations portant sur les comptes des employeurs sont gérées différemment. Si vous cherchez des renseignements sur les contestations portant sur les comptes des employeurs, consultez la **directive de procédure sur les [contestations portant sur les comptes des employeurs](#)**.

La WSIB s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité des parties du lieu de travail. Toute partie ayant besoin d'adaptations pour participer à une contestation ou à une audience orale est priée de contacter la personne coordonnatrice.

Processus de détermination de la méthode de règlement

La partie contestatrice a la possibilité de demander une audience orale ou une audience par écrit en remplissant le *Formulaire de préparation à une contestation*. Quant à la personne intimée, elle peut demander une audience orale ou une audience par écrit en remplissant le *Formulaire de la personne intimée*.

Audience orale

Dans certains cas, nous envisageons une audience orale (par vidéoconférence, par téléconférence ou en personne) comme méthode de règlement. Par exemple, une audience orale est la méthode de règlement par défaut pour les décisions d'admissibilité initiale dans le cadre des contestations relatives au stress chronique. Pour une liste complète du type de questions qui peuvent être résolues par une audience orale, veuillez consulter la [Liste pour les audiences orales](#).

La personne greffière examine la ou les questions en litige indiquées sur le *Formulaire de préparation à une contestation* afin de déterminer si la méthode de règlement par défaut, soit une audience orale, est appropriée. Veuillez consulter la [Liste pour les audiences orales](#).

Chaque demande pour une audience orale, qu'elle émane de la partie contestatrice ou de la personne intimée, est traitée au cas par cas. Cela permet de veiller à ce qu'une décision équitable puisse être rendue concernant chaque question faisant l'objet d'une contestation.

Facteurs pris en compte pour décider de la méthode de règlement

Si la réponse à une ou plusieurs des questions suivantes est « oui », la personne greffière décidera probablement qu'une audience orale est la meilleure méthode de règlement de la contestation :

1. Un témoignage direct (déclarations sous affirmation) de la partie contestatrice ou de témoins est-il nécessaire? Par exemple, un témoignage direct peut être nécessaire si les renseignements fournis par l'une des parties ne concordent pas avec ceux de l'autre partie en ce qui concerne la date, l'heure, le lieu ou l'emplacement de l'accident, entre autres.
2. Le dossier comporte-t-il des questions factuelles importantes en litige? Par exemple, une vidéo de surveillance est présentée, et les parties interprètent cette preuve différemment.
3. Y a-t-il une raison pour laquelle une personne qui n'a pas de personne représentante ne peut pas soumettre d'observations écrites? Par exemple, la personne est atteinte d'un trouble de l'apprentissage ou de la communication, ou encore il existe un obstacle linguistique important, et une personne interprète est requise.
4. Les renseignements sur les capacités ou limitations fonctionnelles non organiques de la personne blessée ou malade sont-ils limités ou manquent-ils de cohérence? En voici quelques exemples : les activités de la vie quotidienne, les craintes persistantes ou questions associées à l'accident, la capacité d'accomplir des tâches de travail courantes et la capacité d'interagir avec les autres, tant dans le lieu de travail que hors de celui-ci.
5. Existe-t-il des renseignements contradictoires importants et(ou) un problème de fiabilité et de cohérence des preuves?

Une audience orale n'est pas nécessaire :

1. pour qu'une personne blessée ou malade décrive son degré de déficience ou de douleur à une ou un commissaire aux appels;
2. lorsqu'il y a un désaccord entre la personne blessée ou malade et son employeur concernant la nature et la date d'une offre d'emploi.

Les déclarations écrites de la personne blessée ou malade et de son employeur peuvent être fournies, et la ou le commissaire aux appels évalue ces renseignements et établit les faits.

La partie contestatrice demande une audience orale

1. Vous devez inclure vos arguments concernant la ou les questions en litige faisant l'objet de la contestation dans le *Formulaire de préparation à une contestation*. Vos raisons doivent correspondre aux critères de la [Liste pour les audiences orales](#) afin de demander une audience orale.
2. Lorsque vous expliquez pourquoi vous demandez une audience orale, vous devez être aussi précis(e) que possible et indiquer pourquoi la demande d'audience orale est pertinente dans le cas des questions en litige. Par exemple, vous devez expliquer s'il y a des renseignements manquants, des déclarations contradictoires, des incohérences dans les rapports médicaux et

des renseignements conflictuels fournis par la personne blessée ou malade, l'employeur, les collègues de travail et les témoins.

3. Lorsque nous recevons le *Formulaire de préparation à une contestation*, la personne coordonnatrice vérifie si le dossier contient un *Formulaire de la personne participante* dûment rempli. Si c'est le cas, nous enverrons à la personne participante un *Formulaire de la personne intimée*. Tout comme la partie contestatrice, la personne intimée doit fournir une explication détaillée indiquant pourquoi elle demande une audience orale et présentant ses arguments sur la ou les questions faisant l'objet de la contestation.
4. Si le dossier ne contient pas de *Formulaire de la personne participante* dûment rempli, la personne greffière ne tient compte que du *Formulaire de préparation à une contestation* pour décider de la méthode de règlement.
5. La personne greffière examine tant le *Formulaire de préparation à une contestation* que le *Formulaire de la personne intimée*, s'ils ont été remplis et retournés avant la date d'échéance.

Si l'une des parties a demandé une audience orale, mais que la question ne figure pas sur la liste des critères pour ce type d'audience, la personne greffière examine quand même la demande en passant en revue les [« Facteurs pris en compte pour décider de la méthode de règlement »](#) qui nécessiteraient une audience orale.

Audience par écrit

Au sein de la Division des services d'appel, l'audience par écrit est généralement la méthode de règlement par défaut pour entendre une contestation. Cela signifie que, dans la plupart des cas, la ou le commissaire aux appels rend sa décision en examinant les renseignements au dossier et toutes les observations écrites figurant dans le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée*. Les questions qui font l'objet d'une audience par écrit sont surtout de nature médicale ou juridique, ou bien elles concernent les politiques. Un témoignage n'ajouterait aucun renseignement ne faisant pas déjà partie du dossier et ne les clarifierait pas davantage.

La partie contestatrice demande une audience par écrit

1. Vous devez inclure dans le *Formulaire de préparation à une contestation* vos arguments concernant la ou les questions en litige faisant l'objet de la contestation et le règlement que vous désirez.
2. Lorsqu'une contestation est résolue au moyen d'une audience par écrit, il n'y a aucune autre possibilité pour vous ou pour la personne intimée de présenter des observations par la suite (c'est-à-dire de présenter d'autres arguments), car la contestation est confiée directement à une ou un commissaire aux appels qui rendra une décision finale.
3. La personne greffière examine tant le *Formulaire de préparation à une contestation* que le *Formulaire de la personne intimée*. Si la personne intimée a demandé une audience orale, la personne greffière examine les raisons de cette demande. Si les motifs de la demande ne répondent pas aux critères de la [Liste pour les audiences orales](#), la méthode de règlement

reste l'audience par écrit.

4. Si vous demandez une audience par écrit, mais que la question figure sur la [Liste pour les audiences orales](#) (par exemple, une question relative au stress chronique), la personne greffière rendra une décision au moyen d'une audience orale.
5. Lors de l'examen du dossier d'indemnisation, la personne greffière détermine s'il existe d'autres facteurs qui feraient d'une audience orale la meilleure méthode de règlement.

Avis de décision concernant la méthode de règlement

Voici ce à quoi il faut s'attendre une fois que la décision sur la méthode de règlement a été rendue :

Si les deux parties demandent une audience par écrit :

1. Le personnel de la Division des services d'appel ne communique pas avec les parties pour les aviser de la décision concernant la méthode de règlement.
2. La personne greffière examine le *Formulaire de la personne intimée* et toutes les observations jointes afin de décider si les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments d'une importance telle qu'il convient d'accorder du temps à la partie contestatrice pour répondre à ces observations. Dans ce cas, la personne greffière envoie une lettre et les observations de la personne intimée à la partie contestatrice et lui donne 21 jours pour présenter des observations écrites en réponse aux observations de la personne intimée. Le dossier est assigné à une ou un commissaire aux appels une fois que la réponse de la partie contestatrice a été reçue ou que 21 jours se sont écoulés, selon la première de ces éventualités à survenir.
3. Dans toutes les autres circonstances, l'audience par écrit est directement assignée à une ou un commissaire aux appels, qui rend une décision sur la question faisant l'objet de la contestation. La ou le commissaire aux appels rend une décision en fonction des observations soumises ou jointes au *Formulaire de préparation à une contestation* et au *Formulaire de la personne intimée* et des renseignements versés au dossier d'indemnisation. La ou le commissaire aux appels rend habituellement une décision dans les 30 jours.

Si une audience orale est demandée par la partie contestatrice et(ou) la personne intimée et qu'elle est accordée :

1. La personne greffière envoie aux parties une lettre confirmant qu'une audience orale a été accordée et confirmant également les questions en litige.
2. L'audience a généralement lieu dans les 90 jours civils à compter de la date de la lettre de confirmation de l'audience orale.
3. La personne greffière transmet alors le dossier à la personne coordonnatrice, qui contacte les parties pour fixer la date de l'audience orale.

Si une audience orale est demandée par la partie contestatrice et(ou) la personne intimée, mais qu'elle est refusée :

1. La personne greffière envoie une lettre aux parties pour les aviser que la méthode de règlement choisie est une audience par écrit.

2. La lettre de la personne greffière donne à la partie contestatrice et à la personne intimée 30 jours pour présenter leurs arguments par écrit concernant la question faisant l'objet de la contestation.
3. La personne greffière examine le *Formulaire de la personne intimée* et toutes les observations et preuves jointes afin de décider si les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments d'une importance telle qu'il convient d'accorder du temps à la partie contestatrice pour répondre à ces observations. Dans ce cas, la personne greffière envoie une lettre et les observations de la personne intimée à la partie contestatrice et lui donne 21 jours pour présenter des observations écrites en réponse aux observations de la personne intimée. Le dossier est assigné à une ou un commissaire aux appels une fois que la réponse de la partie contestatrice a été reçue ou que 21 jours se sont écoulés, selon la première de ces éventualités à survenir.

Réexamens de la méthode de règlement

La décision de la WSIB relativement à la méthode de règlement est une décision administrative prise par la personne greffière. Vous pouvez demander un réexamen de cette décision à la personne greffière. Si la personne greffière rejette votre demande de réexamen, vous pouvez adresser votre demande de réexamen finale à la personne chef de service des appels. La décision relative à la méthode de règlement ne peut être contestée au-delà de la demande de réexamen finale adressée à la personne chef de service des appels. La haute direction de la Division des services d'appel ne prend pas en considération les demandes de réexamen portant sur cette question. Pour plus de renseignements sur le rôle de la personne greffière, **consultez la directive de procédure sur le [rôle de la personne coordonnatrice des appels et de la personne greffière des appels](#)**.

Liste pour les audiences orales

- B1. Admissibilité initiale : cas d'incapacité comportant un désaccord au sujet des faits liés aux tâches de la personne blessée ou malade et(ou) où il n'existe pas suffisamment de renseignements sur les tâches de la personne blessée ou malade**
- 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. Admissibilité initiale : stress chronique**
- B4. Maladie professionnelle complexe**
- B5. Troubles non organiques complexes**
- B6. Caractère approprié de l'emploi auprès de l'employeur au moment de la lésion ou d'un autre employeur : désaccord concernant les faits**
- B7. Caractère approprié de l'emploi : les renseignements concernant l'emploi offert et les capacités fonctionnelles de la personne blessée ou malade sont soit absents du dossier, soit incomplets, et les parties sont en désaccord concernant le caractère approprié de l'emploi**
- B8. Collaboration au retour au travail**
- B9. Collaboration à la transition professionnelle (réintégration au marché du travail)**
- B10. Programmes de transition professionnelle**
- B11. Rengagement (critères de rengagement remplis)**
- B12. Réexamen final complexe des prestations pour perte de gains : désaccord concernant les faits**
- B13. Récidive : un an ou plus à partir de la date de la lésion ou maladie ou perte de gains de douze semaines ou plus**
- B14. Prestations de personne survivante : décisions complexes portant sur le statut de personne conjointe ou de personne à charge**
- B15. Nouveau trouble organique dont l'admissibilité ne repose pas sur la compatibilité médicale**
- B16. Troubles secondaires dont l'admissibilité ne repose pas sur la compatibilité médicale**
- B17. Transfert des coûts**
- B18. Statut d'exploitante indépendante/exploitant indépendant ou de travailleuse/travailleur**

Foire aux questions sur la méthode de règlement

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

Si les parties participantes demandent une audience par écrit, nous confions l'audience directement à une ou un commissaire aux appels. Nous ne communiquons pas avec vous pour vous dire que l'audience sera écrite.

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 la personne intimée recevrez une lettre expliquant que l'audience se tiendra par écrit et les raisons de cette décision. Cette lettre vous donne également 30 jours civils pour nous fournir des observations écrites pour votre contestation.

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

Si la personne intimée nous envoie de nouveaux renseignements importants, nous vous en ferons part et vous donnerons l'occasion de répondre. Vous aurez 21 jours civils 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 les critères définis pour une audience orale sont remplis, la question est réglée au moyen d'une audience orale.

Que se passe-t-il si la personne intimée 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 et rendons une décision en fonction de ce que nous pensons être la meilleure méthode de règlement.

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 la date, l'heure et le lieu, le cas échéant, de l'audience. Ensuite, nous envoyons une lettre confirmant ces renseignements et tout autre détail nécessaire. L'audience se déroule généralement dans les 90 jours civils suivant la date à laquelle la personne greffière a 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 écrire à la personne greffière qui a rendu la décision et lui demander un réexamen. Dans votre lettre, vous devez nous dire pourquoi vous croyez que nous devrions changer le type d'audience choisi. Comme indiqué précédemment, vous pouvez également demander à la personne gestionnaire administrative de réexaminer la décision relative à la méthode de règlement.

Section 4

Directives de procédure :

- Audiences orales par vidéoconférence, par téléconférence ou en personne
- Date de l'audience
- Foire aux questions sur les audiences orales
- Règles sur la divulgation, témoins et matériel de surveillance
- Assignations à comparaître et présentation de documents
- Foire aux questions sur les preuves, les témoins et les assignations à comparaître
- Retour au travail et contestations connexes
- Traitement des questions connexes
- Compétence à l'égard des questions en litige
- Interprètes
- Foire aux questions à propos des interprètes
- Litige lié au *Code des droits de la personne de l'Ontario* ou à la *Charte canadienne des droits et libertés*
- Risque de désavantage
- Retour au secteur décisionnel de première ligne après l'enregistrement auprès de la Division des services d'appel
- Retraits
- Reports avant l'audience et sécurité

Directive de procédure 4.0 : Audiences orales par vidéoconférence, par téléconférence, en personne ou hybrides

Audiences orales par vidéoconférence ou par téléconférence

Nous nous sommes engagés à fournir nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Vous pouvez demander des adaptations pour une audience orale et à tout moment du processus de contestation. Veuillez nous faire part de vos besoins en matière d'adaptation le plus tôt possible afin que nous puissions vous aider plus efficacement. Pour demander des adaptations pendant le processus de contestation ou une audience, veuillez contacter la personne coordonnatrice au 1-800-387-0750.

Si nous décidons qu'une audience orale est nécessaire pour le règlement de votre contestation, l'audience orale se déroule généralement par vidéoconférence.

Une fois la date de l'audience fixée, la personne coordonnatrice vous envoie un avis d'audience écrit. La lettre confirme le type d'audience (vidéoconférence, téléconférence ou en personne) et vous indique la date et l'heure de l'audience, de même que l'emplacement si elle a lieu en personne.

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

1. toutes les personnes concernées par l'audience ont accès à la technologie nécessaire pour y participer;
2. toute personne participant à l'audience dispose d'une copie à jour du dossier et de tous les renseignements pertinents avant l'audience;
3. ce procédé ne cause aucun préjudice important à l'une des personnes concernées par la contestation;
4. toutes les questions de crédibilité peuvent être réglées; et
5. tous les besoins en matière d'adaptation sont satisfaits.

Pour les audiences par vidéoconférence, nous vous envoyons, à vous ou à votre personne représentante, un courriel ou une invitation calendrier contenant un lien vers la vidéoconférence et des instructions sur la manière d'utiliser ce lien pour participer à la vidéoconférence à la date et à l'heure prévues.

Vous devez être disponible 30 minutes avant l'heure d'audience prévue pour vous assurer que l'équipement de vidéoconférence fonctionne et qu'il n'y a pas de problème de connectivité.

Qui peut assister à une audience?

1. La partie contestatrice et la personne qui la représente.
2. La personne intimée et la personne qui la représente.

3. Les personnes témoins approuvées par la personne greffière ou la personne commissaire aux appels.

Audiences orales en personne

Nous adoptons une approche flexible pour les demandes d'audience en personne. La personne greffière examine la [Liste pour les audiences orales](#), les renseignements versés au dossier d'indemnisation et les circonstances du dossier pour décider si une audience en personne est la meilleure méthode de règlement.

Voici quelques-uns des facteurs que la personne greffière prend en considération lorsqu'elle décide si une audience orale en personne est la meilleure méthode de règlement :

1. la tenue d'une audience complète et équitable conformément aux principes de justice naturelle;
2. les besoins individuels des parties, y compris les adaptations;
3. la nature du cas et des questions en litige;
4. il est prévu que l'audience sera longue, d'une journée entière ou de plusieurs jours;
5. la rapidité et l'absence de retards inutiles;
6. toute autre considération pertinente, la flexibilité étant la clé.

Remarque : Si la partie contestatrice ou la personne 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 n'est pas retirée immédiatement. Dans ce cas, la contestation est conservée par la personne coordonnatrice, qui met le dossier en attente jusqu'à ce que la situation soit résolue. Si la partie n'est pas disponible pendant plus de 30 jours, nous décidons si le dossier doit être retiré.

Audience hybride

Nous proposons également des audiences dans un format hybride lorsqu'une partie du lieu de travail n'est pas en mesure d'assister à une audience en personne, mais peut y assister par vidéoconférence ou par téléconférence. Si vous n'êtes pas en mesure d'assister à l'audience en personne, vous devez en informer la personne coordonnatrice lors de la planification et lui faire savoir quelle est votre option préférée : par vidéoconférence ou par téléconférence. La personne coordonnatrice veille à ce que vous receviez les renseignements nécessaires pour participer à l'audience par vidéoconférence ou par téléconférence.

La date de l'audience a été fixée

Une fois la date de l'audience établie, la personne coordonnatrice envoie aux parties un avis d'audience écrit indiquant la date et l'heure de l'audience par vidéoconférence ou par téléconférence. Dans les cas où une audience en personne est approuvée, l'avis d'audience écrit indiquera la date, l'heure et le lieu de l'audience. En règle générale, l'audience en personne se déroule dans la ville où le dossier d'indemnisation est administré ou dans la ville la plus près de

l'endroit où se déroulent habituellement les audiences. Dans le cas d'une contestation concernant un compte d'employeur, l'audience se déroule dans la ville où le compte de l'employeur est administré ou dans la ville la plus près de l'endroit où se déroulent habituellement les audiences.

Lors de la planification de l'audience, vous devez discuter avec la personne coordinatrice de vos besoins en matière d'accessibilité ou d'adaptation, y compris si vous avez besoin d'une ou un interprète. Vous devez également indiquer à la personne coordonnatrice si vous devez demander une assignation à comparaître ou si vous avez des preuves vidéo à présenter. **Consultez la directive de procédure suivante : [Règles sur la divulgation, témoins et matériel de surveillance](#).**

Directive de procédure 4.1 : Date de l'audience

Dans cette ligne directrice, les audiences orales comprennent les audiences par vidéoconférence, par téléconférence et en personne.

Établissement de la date initiale

Lorsque la personne greffière décide qu'une audience orale est nécessaire, elle transmet le dossier à la personne coordonnatrice, qui contacte les parties pour fixer une date d'audience. Les parties doivent être disponibles pour assister à l'audience dans les 90 jours à compter de la date de la lettre de confirmation de l'audience orale rédigée par la personne greffière.

Si une partie ou les deux ne sont pas disponibles au cours des 90 jours, la personne coordonnatrice leur accorde une exception unique et 30 jours supplémentaires pour établir une date d'audience orale appropriée. Si la partie contestatrice est disponible dans les 120 jours (90 + 30) et que la personne intimée n'est pas disponible pendant cette période, la date de l'audience orale est établie en fonction de la date de préférence de la partie contestatrice. **Après la prolongation du délai indiquée, les parties doivent accepter la première date disponible proposée par la personne coordonnatrice.**

Situation	Délai	Conséquence	Exigences liées à la disponibilité
La demande d'audience orale de la partie contestatrice est acceptée.	Dans les 90 jours		La date de l'audience orale est généralement établie dans les 90 jours de la lettre confirmant que l'audience orale a été acceptée.
La partie contestatrice n'est pas disponible dans les 90 jours.	Dans les 120 jours	Autres discussions avec la personne coordonnatrice	La partie contestatrice doit être disponible au cours des 30 jours suivant la période de 90 jours.
La partie contestatrice n'est pas disponible au cours de la période de 120 jours.	Elle peut présenter une nouvelle demande dans les 30 jours.	La contestation est retirée. La partie contestatrice doit attendre 30 jours pour soumettre à nouveau un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> .	La partie contestatrice doit être disponible dans les 90 jours suivant la nouvelle présentation du <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> .
La partie contestatrice n'est pas disponible dans les 90 jours suivant la nouvelle présentation du <i>Formulaire de préparation à une contestation</i>.	Elle peut présenter une nouvelle demande après 90 jours.	La contestation est retirée, et la partie contestatrice doit attendre 90 jours supplémentaires pour soumettre à nouveau un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> .	Après 90 jours, la partie contestatrice peut soumettre à nouveau un <i>Formulaire de préparation à une contestation</i> , mais doit être disponible dans les 60 jours suivant la nouvelle présentation du formulaire.

Situation	Délai	Conséquence	Exigences liées à la disponibilité
<p>La partie contestatrice n'est pas disponible dans les 60 jours suivant la nouvelle présentation du <i>Formulaire de préparation à une contestation</i>.</p>		<p>La contestation est retirée pour une troisième fois, et la partie contestatrice doit écrire à la directrice principale ou au directeur principal de la Division des services d'appel pour lui demander de l'inscrire à nouveau à la Division des services d'appel afin d'obtenir le règlement de sa contestation.</p>	

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 vous envoyons ensuite une lettre confirmant le type d'audience (vidéoconférence, téléconférence ou en personne), 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?

Remplir le *Formulaire de préparation à une contestation* signifie que vous êtes disponible pour participer à une audience orale. Si vous n'êtes pas disponible au cours du délai de 90 jours civils, la coordonnatrice ou le coordonnateur vous accorde 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 personne intimée n'est pas disponible pendant cette période, la date de l'audience orale est établie selon la date de préférence de la partie contestatrice. Si la partie contestatrice n'est pas disponible dans un délai de 120 jours civils, nous retirons la contestation (**veuillez consulter les renseignements sur les périodes d'attente relatives aux [retraits](#)**).

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 personne 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 n'est pas retirée immédiatement. La coordonnatrice ou le coordonnateur met 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 déciderons 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 personnes participantes interagissent entre elles et avec les témoins.

Nous permettons aux personnes participantes (ou à leurs personnes représentantes) de se poser des questions les unes 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 avocates et 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.

Directive de procédure 4.2 : Règles sur la divulgation, témoins et matériel de surveillance

Dans cette ligne directrice, les audiences orales comprennent les audiences par vidéoconférence, par téléconférence et en personne.

Aux termes de l'article 131 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, la WSIB peut établir ses propres pratiques et procédures.

L'article 132 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* autorise la WSIB à citer des témoins à comparaître et à exiger des parties qu'elles fournissent des documents que la WSIB considère comme nécessaires pour pouvoir rendre une décision.

Le but des règles établies ci-dessous est de s'assurer que toutes les personnes participantes et la ou le commissaire aux appels ont les mêmes renseignements et peuvent déterminer la nature des questions en litige, trouver tout renseignement supplémentaire qui pourrait être nécessaire et se préparer à l'audience orale.

Processus de divulgation dans le cadre d'une audience par écrit

Lorsque les deux parties du lieu de travail demandent une audience par écrit, elles doivent inclure ou joindre leurs arguments ou observations au *Formulaire de préparation à une contestation* et au *Formulaire de la personne intimée*. Elles n'auront plus aucune autre possibilité de discuter du bien-fondé de la contestation avec une personne de la Division des services d'appel avant que le dossier ne soit confié à une personne commissaire aux appels pour qu'elle rende une décision.

Si la personne greffière décide, après examen du *Formulaire de la personne intimée* et de toute preuve ou observation jointe, que les observations de la personne intimée contiennent de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments dont l'importance est telle que la partie contestatrice doit se voir accorder du temps pour y répondre, la personne greffière envoie une lettre à la partie contestatrice lui donnant 21 jours pour répondre aux observations de la personne intimée.

Par ailleurs, si l'une des parties ou les deux demandent une audience orale et que la personne greffière décide que la contestation sera réglée au moyen d'une audience par écrit, la personne greffière accorde aux deux parties 30 jours de plus pour présenter leurs observations écrites détaillées. **Les parties doivent fournir une copie de leurs observations écrites à l'autre partie.** La personne greffière examine à nouveau les observations de la personne intimée pour décider s'il y a de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments importants qui doivent être communiqués à la partie contestatrice pour qu'elle y réponde. Si c'est le cas, la personne greffière suit le même processus que celui décrit ci-dessus.

Une fois que la partie contestatrice a fourni sa réponse ou que 21 jours se sont écoulés, selon la première de ces éventualités à survenir, le processus de divulgation dans le cadre d'une audience par écrit est terminé. La personne coordonnatrice assigne alors le dossier d'audience par écrit à une ou un commissaire aux appels.

Étape de l'audience orale

Si, au moment de fixer la date de l'audience, nous recevons de la part de la partie contestatrice une demande écrite de renseignements manquants, le dossier sera retiré, car cela contredirait la déclaration de préparation à la contestation faite au moment où le *Formulaire de préparation à une contestation* a été signé et envoyé. Si c'est la personne intimée qui présente cette demande, le dossier passera à l'étape de l'audience à moins que les renseignements manquants soient si importants que la poursuite de l'audience compromettrait la capacité de la personne commissaire aux appels de rendre une décision en fonction du bien-fondé et de l'équité du cas.

Il incombe aux parties de s'assurer que les personnes autorisées à témoigner soient disponibles pour l'audience.

Preuve

Une preuve qui n'existait pas

Une fois qu'un dossier est inscrit à la Division des services d'appel, il peut arriver dans de rares circonstances que la partie contestatrice ou la personne intimée soumette à la personne commissaire aux appels, soit lors de l'audience orale, soit avant celle-ci, des preuves pertinentes qui n'existaient pas lorsque le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée* ont été soumis. La ou le commissaire aux appels n'accepte cette preuve que si la partie présente un argument raisonnable expliquant pourquoi cette preuve n'était pas disponible au moment où elle a soumis le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée*.

Si des preuves sont présentées avant l'audience orale et que l'autre partie ne les a pas reçues, la personne coordonnatrice doit s'assurer que cette partie ait accès à ces documents.

Une preuve qui existait

En ce qui concerne les preuves qui existaient au moment où la partie contestatrice ou la personne intimée a soumis le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée*, mais qui n'ont pas été présentées par la personne représentante ou n'ont pas été fournies à cette dernière par la personne qu'elle représente, la ou le commissaire aux appels accepte ces preuves à l'audience ou avant l'audience orale :

1. si la ou le commissaire aux appels estime qu'elles sont pertinentes;
2. si toutes les parties concernées par la contestation sont d'accord; et
3. si l'audience peut être terminée dans le délai prévu.

Si la personne commissaire aux appels accepte de nouvelles preuves lors de l'audience, elle décide de la manière de garantir l'équité pour la partie qui reçoit les documents supplémentaires à l'audience orale. Il peut s'agir de ce qui suit :

1. reporter le début de l'audience pour permettre à la personne représentante d'examiner les documents et d'en discuter avec la partie ou les témoins;
2. proposer à la partie de présenter après l'audience des observations relatives aux documents en

question;

3. 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.

Renseignements publics

Nous reconnaissons que la partie contestatrice ou la personne intimée peut découvrir des documents de référence accessibles au public en préparation de l'audience orale. Cela comprend ce qui suit :

1. les politiques de la WSIB;
2. les décisions du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
3. les documents de travail médicaux du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
4. les décisions publiées des personnes commissaires aux appels.

Les personnes participant à l'audience orale peuvent présenter le matériel au moment de l'audience. La partie qui fournit les documents publics devrait s'assurer d'en fournir une copie à la personne commissaire aux appels et à l'autre partie, le cas échéant.

Témoins

Les parties du lieu de travail doivent inclure dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée* une liste de témoins ainsi qu'un sommaire des dépositions de chaque témoin.

Un sommaire des dépositions est un bref résumé de la preuve que chaque témoin (autre que la personne blessée ou malade ou l'employeur) présentera à l'audience.

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

La Division des services d'appel s'attend à ce qu'une seule personne témoin soit nécessaire pour témoigner de la même preuve ou d'une preuve similaire. Si une partie estime que plus d'une personne témoin est nécessaire pour présenter une même preuve, elle doit expliquer pourquoi l'autre témoin doit témoigner au lieu de fournir une déclaration écrite. Nous adoptons une solution équilibrée concernant le nombre de témoins pour appuyer la partie contestatrice et la personne intimée, qu'il s'agisse de contestations concernant l'indemnisation ou un compte d'employeur.

Une fois que la personne greffière a rendu sa décision concernant les témoins qui assisteront à l'audience, nous n'acceptons d'autres témoins que dans des circonstances exceptionnelles, par exemple en cas de participation ou de représentation tardive, ou en cas de changement tardif de

personne représentante. Consultez la **directive de procédure suivante** : [Représentation et participation tardives](#).

Les parties du lieu de travail doivent informer la Division des services d'appel et l'autre partie qu'une personne témoin est retirée de la liste des témoins au moins sept jours avant la date de l'audience orale.

La ou le commissaire aux appels examine les demandes de remboursement des frais pour la personne blessée ou malade, les témoins de la personne blessée ou malade et toute personne témoin assignée à comparaître. **Consultez la directive de procédure suivante** : [Honoraires et frais reliés à l'audience orale](#).

Personnes témoins expertes

Nous acceptons généralement que des personnes témoins expertes, telles que des médecins, des psychologues ou des physiothérapeutes, fournissent des rapports médicaux à la personne commissaire aux appels. Leur comparution n'est approuvée à une audience orale que dans des circonstances particulières où les preuves que ces personnes prévoient présenter ne sont valables que si elles sont présentées en personne. Nous pouvons prendre en charge les frais d'un rapport professionnel ou d'une personne témoin experte pour qu'elle témoigne lors d'une audience.

Consultez la directive de procédure suivante : [Honoraires et frais reliés à l'audience orale](#).

Matériel de surveillance

Nous pouvons accepter des preuves vidéo provenant de la partie contestatrice, de la personne intimée ou de la Division des services de conformité des parties prenantes de la WSIB. La preuve vidéo doit être soumise 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 visionner la preuve vidéo. La preuve vidéo 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.

Dans tous les cas, la preuve vidéo doit être authentifiée par une déclaration signée de la personne qui a réalisé la vidéo, confirmant la date, l'heure et le lieu de la vidéo, qu'elle n'a pas été modifiée et qu'elle est une représentation fidèle de son sujet. Si nous recevons une preuve vidéo qui n'est pas accompagnée d'une déclaration d'authentification signée, nous la retournons et demandons qu'elle soit authentifiée et soumise à nouveau.

Si la décision faisant l'objet de la contestation est fondée en tout ou en partie sur la preuve matérielle de surveillance, mais que l'identité de l'objet de la surveillance est contestée, une enquête approfondie de la Division des services de conformité des parties prenantes de la WSIB peut être entreprise à la demande de la Division des services d'appel.

Si la preuve sur vidéo doit être utilisée lors d'une audience orale, la ou le commissaire aux appels visionne la preuve avant l'audience et obtient l'accord des parties du lieu de travail sur les sections

de la vidéo qui sont les plus pertinentes. La ou le commissaire aux appels demande également l'accord des parties du lieu de travail pour savoir s'il est nécessaire de visionner la vidéo pendant l'audience et, dans l'affirmative, quelles parties sont visionnées. Parfois, les parties du lieu de travail s'entendent pour dire qu'il n'est pas nécessaire de visionner la vidéo à l'audience orale, puisqu'elles l'ont déjà visionnée et qu'il n'est pas nécessaire de la visionner encore une fois.

Si vous prévoyez utiliser une preuve sur vidéo à l'audience orale, la personne coordonnatrice doit en être informée au moment de fixer la date de l'audience. Si vous voulez plus de précisions sur les formats vidéo, veuillez communiquer avec la coordonnatrice ou le coordonnateur.

Dans des circonstances exceptionnelles, nous pouvons autoriser la personne intimée à fournir une nouvelle preuve sur vidéo au moins 30 jours civils avant la date fixée pour l'audience orale. La personne intimée doit remettre à la partie contestatrice une copie de la preuve vidéo en même temps qu'elle la remet à la Division des services d'appel, et cette copie doit satisfaire aux exigences d'authentification.

Rapports médicaux

Quand une partie ou sa personne représentante fournit un avis ou un rapport médical obtenu de sa propre initiative, la partie doit fournir à la Division des services d'appel une copie de la lettre ou de la note de service envoyée par la partie ou sa personne représentante à la personne médecin pour lui demander de fournir son avis ainsi qu'une copie du rapport médical reçu.

La partie contestatrice doit fournir ou joindre tous les rapports médicaux qu'elle prévoit utiliser au moment où elle soumet le *Formulaire de préparation à une contestation*. La personne intimée doit fournir tous les rapports médicaux qu'elle prévoit utiliser au moment elle présente ses observations.

Nous permettons aux parties du lieu de travail de fournir des rapports ou dossiers médicaux à l'audience orale ou avant, si ces rapports sont reliés aux évaluations ou procédures médicales qui ont eu lieu entre la date de soumission du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée* et la date de l'audience orale.

La ou le commissaire aux appels accepte, avant ou pendant l'audience orale, un rapport médical qui n'est pas relié aux évaluations ou procédures médicales qui ont eu lieu entre la date de soumission du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée* et la date de l'audience orale dans les cas suivants :

1. si la ou le commissaire aux appels estime qu'elles sont pertinentes;
2. si toutes les personnes concernées par la contestation sont d'accord; et
3. si l'audience peut être terminée dans le délai prévu.

Directive de procédure 4.3 : Assignations à comparaître et présentation de documents

Renseignements généraux

Une assignation à comparaître est un document qui oblige une personne à se présenter à une audience orale à une certaine date pour témoigner. Une assignation peut également obliger une personne à fournir un document important pour la contestation.

Aux termes le paragraphe 132 (1) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, la WSIB a le pouvoir d'assigner des témoins et de les contraindre à comparaître à une audience, de la même manière qu'un tribunal.

La partie contestatrice et la personne intimée peuvent demander une assignation à comparaître. La demande d'assignation doit être soumise par écrit. La partie qui demande une assignation à comparaître devrait inclure des renseignements à ce sujet dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou dans le *Formulaire de la personne intimée*. Les renseignements suivants devraient être fournis :

1. le nom, l'adresse actuelle et le numéro de téléphone de la personne témoin;
2. une brève déclaration expliquant pourquoi le témoignage est nécessaire;
3. une brève déclaration indiquant si la personne témoin est disposée à assister à l'audience;
4. une brève déclaration expliquant pourquoi l'assignation à comparaître est nécessaire.

La partie qui demande l'assignation doit fournir des renseignements sur l'adresse de la personne témoin qui soient suffisamment précis pour nous permettre de localiser cette personne afin de lui délivrer l'assignation. Nous informerons la personne ayant fait la demande si les renseignements relatifs à l'adresse ne sont pas suffisants. Nous ne pouvons pas délivrer une assignation à une adresse qui n'indique qu'une boîte postale ou une route rurale. Nous ne ferons aucun effort pour localiser la ou le témoin si les renseignements fournis ne sont pas suffisants.

Dans le cas d'une assignation à produire des documents, la demande doit préciser de quels documents il s'agit et qui les possède. Elle doit également faire état de la pertinence et de l'importance probable des documents. Lorsque des documents sont sous le contrôle de l'une des parties du lieu de travail, les parties sont tenues d'envisager la divulgation et l'échange de documents plutôt que de demander une assignation à comparaître.

Critères

Nous examinons toutes les demandes d'assignation à comparaître afin de déterminer si nous allons délivrer une assignation. Toutes les demandes sont évaluées en fonction des faits de chaque dossier. Lors de l'examen d'une demande, nous prenons en compte les facteurs suivants :

1. les preuves sont pertinentes concernant le litige;
2. les preuves sont susceptibles d'avoir une incidence sur le règlement du litige;

3. la demande d'assignation à comparaître est utilisée de bonne foi pour apporter de nouvelles preuves et ne sert pas qu'à harceler ou à incommoder la personne témoin;
4. les preuves orales ou écrites peuvent être obtenues de façon plus raisonnable. Par exemple, dans les situations concernant des médecins ou des fournisseurs de services de retour au travail, il est généralement plus approprié d'obtenir les renseignements ou les précisions nécessaires en posant des questions par écrit;
5. la demande d'assignation servira à « aller à la pêche » dans l'espoir d'obtenir des renseignements pertinents;
6. la personne témoin visée par l'assignation a accès à des renseignements ou à des documents pertinents ou en assure la gestion. L'assignation doit être délivrée à la personne ayant la garde des documents requis;
7. la personne témoin éventuelle est contraignable dans le cadre du processus (aux termes du paragraphe 180 [1] de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, nos employées et employés ne constituent pas des témoins contraignables et d'autres règlements limitent la contraignabilité des témoins).

Procédures

Au moment où la personne greffière décide de la méthode de règlement, elle examine également le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée* et, si l'une des parties participant à la contestation demande une assignation à comparaître, la personne greffière décide si cette assignation est nécessaire.

Si la greffière ou le greffier approuve l'assignation à comparaître, nous préparons et délivrons l'assignation par l'intermédiaire d'un fournisseur de services d'assignation.

Si la personne greffière décide que le document ou la personne témoin proposée n'est pas essentiel au règlement du litige, elle en avise les parties par écrit.

Si les parties n'indiquent pas vouloir convoquer une personne témoin ou requérir un document dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée*, mais qu'elles en font la demande par la suite, elles doivent demander l'assignation à comparaître par l'intermédiaire de la personne coordinatrice au moment de fixer la date de l'audience orale. La demande doit être présentée au moins 30 jours avant la date prévue de l'audience. La ou le commissaire aux appels responsable de l'audience examine la demande. Si la contestation n'a pas encore été confiée à une ou un commissaire aux appels et que nous recevons une demande d'assignation à comparaître, la personne greffière examine la demande.

Si vous faites votre demande moins de 30 jours civils avant la date prévue de l'audience, nous retirerons votre contestation. Les conséquences habituelles liées au retrait d'une contestation sans raison valable s'appliqueront. **Consultez la directive de procédure sur les [retraits](#).**

Le fournisseur de services d'assignation se charge de délivrer l'assignation et remet à la Division des services d'appel un affidavit de signification qui est dûment attesté par une ou un commissaire.

Lors de l'audience orale, si le document demandé n'est pas produit ou si la personne témoin ne se présente pas, ou encore si la personne greffière a rejeté la demande d'assignation, la ou le commissaire aux appels peut :

1. procéder à l'audience sans la preuve ou sans la personne témoin si la ou le commissaire juge que la preuve en question n'est pas essentielle au règlement du litige;
2. poursuivre l'audience orale en indiquant que la décision relative à la nécessité de la pièce ou de la personne témoin sera rendue à la fin de l'audience;
3. si, à la fin de l'audience, les preuves en question sont jugées essentielles, la ou le commissaire aux appels demande que les renseignements soient obtenus par d'autres moyens ou décide de reporter l'audience afin que les assignations appropriées soient délivrées;
4. décider dès le départ que l'assignation doit être délivrée et reporter l'audience orale pour cette raison. Cette ligne de conduite ne doit être adoptée que si les preuves en question sont jugées essentielles au point que la présentation des seules preuves existantes s'avère déraisonnable.

Si la personne témoin assignée ne se présente pas à l'audience, mais que la personne commissaire aux appels est convaincue que son témoignage est essentiel, elle peut décider de délivrer une nouvelle assignation en demandant au fournisseur de services d'assignation de signaler à la personne témoin la nécessité de se présenter à la prochaine audience. La ou le commissaire aux appels peut également recommander à la WSIB d'intenter contre la personne témoin un procès pour outrage. La ou le commissaire aux appels rend cette décision en consultation avec la direction et la personne avocate générale de la WSIB.

Foire aux questions sur les preuves, les témoins et les assignations à comparaître

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 à la personne 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 prend en compte les preuves qui existaient, mais non pas été incluses dans les formulaires uniquement si :

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

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

Puis-je faire approuver une nouvelle personne témoin pour une audience orale si elle n'était pas inscrite 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 une nouvelle personne témoin si :

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

Je suis une personne participante tardive ou une nouvelle personne représentante, 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 personne intimée demande à la Division des services d'appel d'obtenir des renseignements manquants lorsque la date de l'audience orale est fixée?

Si la partie contestatrice fait cette 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 personne 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 aux Services de conformité des parties prenantes 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 visionne la vidéo avant l'audience et communique avec les personnes concernées par la contestation pour s'entendre avec elles sur les parties qui sont les plus pertinentes et sur ce qui sera montré lors de l'audience.

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, la personne greffière détermine si la personne intimée a fourni d'importantes nouvelles preuves ou d'importants nouveaux arguments. Dans ce cas (avant que le dossier ne soit confié à une ou un commissaire aux appels), nous faisons part de cette nouvelle information à la partie contestatrice. Elle a 21 jours civils 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*, la greffière ou le greffier décide si une assignation est nécessaire avant de confier le dossier à une ou un commissaire aux appels. En cas d'incertitude, une ou 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 une personne 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 la personne témoin convoquée ne se présente pas à l'audience orale ou si la ou le commissaire aux appels ne reçoit pas les documents demandés?

Si la personne témoin convoquée ne se présente pas à l'audience orale ou que les documents demandés ne sont pas reçus, et si la ou le commissaire aux appels décide que le témoignage de cette personne témoin ou les documents sont essentiels, l'assignation peut être délivrée de nouveau.

Consultez la directive de procédure suivante : [Assignations à comparaître et présentation de documents](#).

Directive de procédure 4.4 : Retour au travail et contestations connexes

L'article 120 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* établit des délais pour contester les décisions de la WSIB. Un délai de 30 jours s'applique à la contestation des décisions de la WSIB relatives à un programme de retour au travail ou de réintégration au marché du travail (maintenant appelé « programme de retour au travail avec formation » ou « programme de transition professionnelle ») et qui ont été rendues le 1^{er} janvier 1998 ou après cette date.

En vertu de l'article 120, la Division des services d'appel traite en priorité les contestations relatives au retour au travail et les contestations connexes lorsque les questions suivantes figurent sur le *Formulaire de préparation à une contestation* :

1. travail modifié;
2. programme de retour au travail;
3. travail approprié;
4. emploi approprié;
5. gains déterminés de l'emploi approprié;
6. programme de réintégration au marché du travail, programme de retour au travail avec formation ou programme de transition professionnelle;
7. non-collaboration au retour au travail;
8. renouveau.

Processus accéléré pour le retour au travail et les contestations connexes

Nous traitons rapidement les questions de retour au travail et les contestations connexes de la manière suivante :

1. La ou le chef des services de première ligne examine le *Formulaire de préparation à une contestation* et signale à la Division des services d'appel les contestations en matière de retour au travail portant sur les questions susmentionnées.
2. La fonction de réception et de triage des contestations examine le *Formulaire de préparation à une contestation* pour confirmer que la contestation relève de l'une des questions de retour au travail susmentionnées et décide si le dossier est prêt pour la contestation.
3. Si le dossier est prêt pour la contestation, l'équipe de réception des contestations enregistre la contestation en priorité.
4. En cas d'une seule partie, d'une audience par écrit ou d'un dossier prêt pour l'audience, la contestation est confiée en priorité à une ou un commissaire aux appels.
5. En cas d'audience par écrit à laquelle les deux parties participent, la personne coordonnatrice accélère le processus de partage et de divulgation. Une fois que le processus de partage et de

divulgarion est terminé et que le dossier est prêt pour la contestation, la contestation est confiée à une ou un commissaire aux appels en priorité.

6. Dans le cas des contestations concernant le retour au travail pour lesquelles la personne greffière a déterminé qu'une audience orale était nécessaire, l'audience a lieu dans les 45 jours à compter de la date à laquelle la personne greffière a accepté la demande d'audience orale.

Directive de procédure 4.5 : Traitement des questions connexes

Dans le cadre de ses efforts visant à améliorer l'efficacité et à garantir un traitement et une prise de décision complets et holistiques, la Division des services d'appel cherche à regrouper les contestations, dans la mesure du possible. Cela signifie que :

1. si une ou plusieurs contestations actives attendent d'être confiées à une ou un commissaire aux appels et qu'une nouvelle contestation est enregistrée à la Division des services d'appel dans le cadre d'un même dossier, la personne coordinatrice interrompt l'assignation des contestations actives jusqu'à ce que la contestation nouvellement enregistrée soit prête à être assignée, auquel cas toutes les contestations sont confiées en même temps à une seule personne commissaire aux appels;
2. si la contestation active devait être résolue au moyen d'une audience par écrit et que la personne greffière décide que la nouvelle contestation sera résolue au moyen d'une audience orale, les deux contestations sont entendues dans le cadre d'une audience orale. La personne greffière envoie une lettre actualisée de confirmation de l'audience orale indiquant toutes les questions en litige;
3. s'il y a une contestation ouverte (pas encore prête à être assignée) parmi toutes nos contestations et que nous recevons un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation* au dossier d'indemnisation, le nouveau *Formulaire de préparation à une contestation* est traité en priorité par l'équipe de réception des contestations, qui transmet ledit formulaire à la personne chef de service du secteur décisionnel de première ligne pour un examen prioritaire. Une fois que la personne chef de service a terminé l'examen et que le *Formulaire de préparation à une contestation* est prêt à être transmis pour enregistrement à la Division des services d'appel, ledit formulaire est transmis et enregistré en priorité;
4. la personne coordonnatrice est informée qu'une nouvelle contestation a été enregistrée et qu'elle doit être combinée à une contestation ouverte. La personne coordonnatrice conserve toutes les contestations ouvertes jusqu'à ce qu'elles soient prêtes à être assignées, puis toutes les contestations sont confiées à une même personne commissaire aux appels.

Dans le cas des contestations actives qui sont déjà assignées à une ou un commissaire aux appels lorsqu'une nouvelle contestation est enregistrée ou qu'un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation* est reçu, les dispositions suivantes s'appliquent :

En cas d'audience par écrit

1. La nouvelle contestation ne sera pas combinée à d'autres contestations.
2. Si, après examen du dossier, la ou le commissaire aux appels décide que la question figurant dans le nouveau *Formulaire de préparation à une contestation* au dossier est liée à la question qui lui a déjà été confiée, la ou le commissaire aux appels contacte la personne coordonnatrice pour lui demander d'accélérer le traitement du nouveau *Formulaire de préparation à une contestation*. La contestation déjà confiée à la personne commissaire aux appels est mise en attente jusqu'à ce que la nouvelle contestation soit prête à être assignée à cette même

personne commissaire aux appels. La personne coordonnatrice demande à l'équipe de réception des contestations de traiter en priorité sur le nouveau *Formulaire de préparation à une contestation*.

En cas d'audience orale

1. Si l'audience orale doit avoir lieu dans deux semaines ou plus, la ou le commissaire aux appels contacte les parties du lieu de travail pour les informer que les nouvelles questions du *Formulaire de préparation à une contestation* seront ajoutées à l'ordre du jour de l'audience et qu'un ordre du jour révisé leur sera envoyé.
2. Si l'audience orale doit avoir lieu dans moins de deux semaines, la ou le commissaire aux appels contacte les parties du lieu de travail pour les informer que les nouvelles questions du *Formulaire de préparation à une contestation* seront ajoutées à l'ordre du jour. Si l'une des parties indique qu'elle a besoin de plus de temps pour se préparer à l'audience en raison de l'ajout de nouvelles questions en litige, la ou le commissaire aux appels doit parvenir à un accord pour reporter l'audience dans les 30 jours. S'il n'est pas possible pour la ou le commissaire aux appels d'obtenir une nouvelle date d'audience auprès des parties, la ou le commissaire aux appels en informe la personne coordonnatrice, qui doit contacter les parties pour reporter l'audience dans les 30 jours.

Directive de procédure 4.6 : Compétence à l'égard des questions en litige

La WSIB a l'obligation sanctionnée par la loi de résoudre les contestations relevant de sa compétence. L'étendue d'une contestation est généralement déterminée en fonction de la question en litige ou de la décision contestée. Cependant, dans certaines circonstances, il est nécessaire d'aligner le processus sur le concept de la personne globale (traitement des questions connexes) et d'élargir la liste des questions en litige. Ce faisant, la Division des services d'appel a exercé ses pouvoirs en vertu de l'article 131 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* en définissant ses pratiques et procédures. La décision de la personne commissaire aux appels concernant l'élargissement des compétences dans le cadre d'une contestation est une décision administrative et n'est pas assujettie aux droits d'appel habituels.

Principes du processus aligné sur le concept de la personne globale :

1. Soutenir l'objet de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et se conformer à la compétence de la WSIB et à l'autorité de la Division des services d'appel de déterminer ses pratiques et procédures;
2. Résoudre les contestations en examinant simultanément tous les aspects pertinents d'une demande; réduire la fragmentation et les contestations séquentielles afin d'obtenir des résultats rapides, équitables, complets et de bonne qualité sans duplication des efforts et grâce à une utilisation efficace des ressources.
3. Obtenir des résultats équitables, rapides et de bonne qualité de manière holistique pour que les personnes blessées ou malades puissent aller de l'avant.

Les directives suivantes décrivent la manière dont la Division des services d'appel détermine l'élargissement des compétences dans le cadre d'une contestation.

1. Y a-t-il des questions de nature séquentielle?
2. Que dit expressément la question en litige ou de la décision faisant l'objet d'une contestation?
3. Les questions sont-elles étroitement liées/interconnectées?
4. Des prestations découlent-elles de la décision?

Questions séquentielles

La prise de décision séquentielle est la nécessité de résoudre un certain nombre de questions dans un ordre particulier afin de rendre une décision concernant la contestation. Les facteurs que nous prenons en considération lors de l'exercice de notre pouvoir discrétionnaire pour traiter les questions séquentielles sont les suivants :

1. la volonté des parties;
2. la complication potentielle du processus;
3. la suffisance de la preuve;

4. le risque de prolonger inutilement le processus décisionnel;
5. le bien-fondé et l'équité du cas;
6. si la question est nouvelle, litigieuse ou nécessite une expertise particulière de telle sorte qu'elle devrait être examinée en premier lieu par la personne décideuse de première ligne;
7. la possibilité de présenter des observations.

Voici un exemple de questions séquentielles : une personne blessée ou malade demande des prestations pour la récurrence d'une lésion au genou droit. La personne décideuse de première ligne a refusé la demande pour une récurrence parce que les renseignements médicaux ne démontraient pas une détérioration. La ou le commissaire aux appels décide qu'il y a des données cliniques à l'appui d'une détérioration. La ou le commissaire aux appels constate également que la personne blessée a consulté une ou un spécialiste afin de subir une chirurgie arthroscopique au genou droit en raison de la détérioration de son état. La personne décideuse de première ligne n'a pas traité la question de l'admissibilité à l'intervention chirurgicale. Cependant, il s'agit d'une question séquentielle et la personne commissaire aux appels pourrait élargir l'ordre du jour pour inclure l'admissibilité à l'intervention chirurgicale et, si possible, toutes prestations découlant de l'intervention chirurgicale, le cas échéant.

Formulation expresse de la décision faisant l'objet de la contestation

Nous prenons en compte les circonstances suivantes en examinant ce que dit expressément la question en litige ou la décision faisant l'objet d'une contestation :

1. La décision de première ligne indique-t-elle explicitement ce qui a été décidé?
2. Si ce n'est pas le cas, une décision implicite a-t-elle été rendue en ce qui concerne la question à inclure dans la compétence? Afin de rendre une décision sur la question relevant de sa compétence, la ou le commissaire aux appels peut être amené à examiner des preuves concernant une question sous-jacente.

Par exemple, la décision de première ligne relative au rétablissement maximal/à la déficience permanente indique que la lésion lombaire reliée au travail s'est résorbée et que les troubles persistants sont dus à la discopathie dégénérative et aux bombements discaux sous-jacents. La personne représentant la personne blessée ou malade fait valoir que les troubles sous-jacents ont été aggravés par l'incident professionnel et que la personne blessée ou malade continue à ressentir des douleurs lombaires et a une déficience persistante. Dans ce cas, la ou le commissaire aux appels envisage d'élargir la compétence de façon à reconnaître l'aggravation de la discopathie dégénérative et des bombements discaux sous-jacents, étant donné que la décision relative au rétablissement maximal/à la déficience permanente dit implicitement qu'il n'y avait pas d'admissibilité à la discopathie dégénérative et aux bombements discaux sous-jacents.

Questions étroitement liées/interconnectées

En déterminant s'il est approprié et nécessaire d'élargir la compétence dans le cadre d'une contestation, la ou le commissaire aux appels examine également si les questions sont étroitement

liées/interconnectées. Cela signifie qu'il y a une autre question qui a un impact sur le traitement de la question faisant l'objet de la contestation.

Par exemple, la ou le gestionnaire de cas procède à l'examen des prestations pour perte de gains de la personne blessée ou malade au 72^e mois et décide que la personne blessée ou malade doit recevoir des prestations pour perte de gains partielle basées sur les gains de l'emploi approprié. La décision de la personne gestionnaire de cas ne portait que sur le montant des prestations au 72^e mois.

La personne représentant la personne blessée fait valoir que l'emploi approprié n'a jamais été approprié, que la personne blessée est inemployable dans le marché du travail concurrentiel et qu'elle devrait recevoir des prestations pour perte de gains totale jusqu'à l'âge de 65 ans.

Dans ce cas, la ou le commissaire aux appels doit savoir s'il existe des décisions antérieures rendues par une personne commissaire aux appels ou le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail qui ont confirmé l'emploi approprié ainsi que le montant des prestations pour perte de gains. S'il existe des décisions antérieures rendues par une personne commissaire aux appels ou le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail confirmant l'emploi approprié ainsi que le montant des prestations pour perte de gains, la ou le commissaire aux appels ne peut pas examiner de nouveau l'emploi approprié ou l'employabilité de la personne blessée.

À moins qu'il n'y ait un conflit de compétence comme indiqué ci-dessus, ou que l'emploi approprié n'ait pas fait l'objet d'une contestation dans le délai imparti, la ou le commissaire aux appels peut rendre une décision de manière holistique concernant le réexamen final des prestations pour perte de gains en vue de régler les questions de l'emploi approprié et de l'employabilité. La question de l'emploi approprié et de l'employabilité est du ressort de la personne commissaire aux appels, car ces facteurs englobent ce qui doit être pris en compte dans une décision finale des prestations pour perte de gains.

Processus d'élargissement de la compétence à l'égard des questions en litige

La Division des services d'appel a exercé ses pouvoirs en matière de pratique et procédure en vertu de l'article 131 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* en adoptant ces lignes directrices sur l'élargissement de la compétence. La décision de la ou du commissaire aux appels concernant l'élargissement des compétences dans le cadre d'une contestation est une décision administrative et n'est pas assujettie aux droits d'appel habituels.

Nous utilisons le processus suivant lors de l'élargissement des compétences :

1. Une fois la contestation assignée à une personne commissaire aux appels, cette dernière décide d'élargir ou non l'ordre du jour et consulte les parties avant de le faire.
2. Si la personne commissaire aux appels ajoute des questions à l'ordre du jour, elle fournit une analyse raisonnée de ces ajouts, en tenant compte des facteurs susmentionnés, de la question de savoir si les délais ont été respectés et de la participation des parties. La personne commissaire aux appels avise les parties, verbalement et par écrit, qu'elle élargit l'ordre du jour

et leur donne la possibilité de présenter des observations sur les nouvelles questions.

3. Les parties disposent de 30 jours à compter de la date de l'avis écrit de la personne commissaire aux appels pour présenter des observations écrites sur les nouvelles questions. La contestation est mise en pause.
4. Si une partie non participante choisit de participer à la contestation en raison de l'élargissement des compétences, elle y est autorisée. La personne coordinatrice prend des dispositions pour actualiser la question de l'accès au dossier et gère le processus de partage et de divulgation.
5. Si une audience orale doit être reportée, la personne coordinatrice contacte les parties pour fixer une nouvelle date.

Article 22 – délai de contestation

Nous élargissons les compétences dans le cadre d'une décision concernant le délai de contestation aux termes de l'article 22 (que cette décision coexiste implicitement ou explicitement avec une décision relative à l'admissibilité initiale ou vice-versa) afin de fournir des résultats équitables, rapides et de bonne qualité de manière holistique et de ne pas créer de problèmes de contestations séquentielles.

La ou le commissaire aux appels élargit l'ordre du jour afin d'inclure la question du délai de contestation aux termes l'article 22 ainsi que la question de l'admissibilité initiale, indépendamment de la question en litige principale, lorsque cela est approprié et conforme aux lignes directrices. Les faits de chaque question se recourent, et un examen holistique de la contestation permet d'obtenir de meilleurs résultats pour toutes les parties concernées par la contestation.

1. La personne commissaire aux appels examine le *Formulaire de préparation à une contestation* de la partie contestatrice et l'observation de la personne intimée, le cas échéant, afin de déterminer si les parties ont inclus une observation sur le bien-fondé du cas ou sur l'une ou l'autre des questions.
2. La personne commissaire aux appels peut informer les parties verbalement et par écrit qu'elle élargit l'ordre du jour pour y inclure soit la question de l'article 22, soit le bien-fondé de l'admissibilité initiale. Elle peut inviter les parties à présenter des observations sur le bien-fondé, le cas échéant, si les parties n'ont pas inclus d'arguments sur cette question dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou les observations de la personne intimée.
3. Le cas échéant, les parties disposent de 30 jours à compter de l'avis écrit de la personne commissaire aux appels pour présenter leurs observations écrites. La contestation est mise en pause.
4. Si une partie non participante choisit de participer à la contestation en raison de l'inclusion du bien-fondé de l'admissibilité initiale, elle y est autorisée. La personne coordinatrice prend des dispositions pour actualiser la question de l'accès au dossier et gère le processus de partage et de divulgation.

Directive de procédure 4.7 : Interprètes

Lorsqu'une partie du lieu de travail en fait la demande, nous prenons des mesures pour qu'une personne interprète indépendante et objective participe à l'audience orale. La partie qui demande l'interprète doit inclure les renseignements suivants dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée* :

1. le besoin d'une personne interprète;
2. la langue parlée;
3. le dialecte précis.

Si les parties n'indiquent pas qu'elles ont besoin d'une personne interprète dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée* et que la demande est faite par la suite, cette demande doit être soumise à la personne coordinatrice au moment de fixer la date de l'audience orale. Si la demande est faite au moins 14 jours avant la date de l'audience, la personne coordinatrice fait tout en son pouvoir pour obtenir une personne interprète. Si elle n'arrive pas à trouver une personne interprète ou si la demande est faite moins de 14 jours avant la date de l'audience, la contestation peut être retirée, et les conséquences habituelles liées au retrait d'une contestation sans raison valable s'appliqueront. **Consultez la directive de procédure sur les [retraits](#).**

En ce qui concerne les parties non représentées, si la ou le commissaire aux appels décide que le besoin d'une personne interprète n'a pas été mentionné en raison de difficultés linguistiques, l'audience orale peut être reportée à plus tard sans conséquence. Une nouvelle date est fixée pour que l'interprète puisse participer à l'audience.

Les amies et amis ainsi que les membres de la famille des personnes participantes ne sont généralement pas autorisés à jouer le rôle d'interprète à 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. Une telle directive ne peut être donnée que si la ou le commissaire aux appels et les parties conviennent que la personne qui témoigne n'a besoin que d'une aide occasionnelle de l'interprète plutôt que d'une interprétation mot à mot.

Si l'interprète est incapable de traduire un mot ou une phrase du témoignage ou ne comprend pas le témoignage, l'interprète doit en informer les parties à l'audience orale et attendre d'obtenir des directives après en avoir discuté avec les parties et la ou le commissaire aux appels.

Si une ou un interprète ne se présente pas à l'audience orale ou si, par erreur, aucune mesure n'a été prise pour obtenir les services d'une ou un interprète, la ou le commissaire aux appels et les parties doivent déterminer s'il est approprié de procéder à l'audience sans interprète ou si l'audience doit être ajournée et reportée à plus tard.

Si ces circonstances sont indépendantes de la volonté de la partie contestatrice ou de la personne intimée, les parties auront 90 jours pour fixer une nouvelle date d'audience orale et seront encouragées à être disponibles dans les plus brefs délais.

Directive de procédure 4.8 : Litige lié au *Code des droits de la personne de l'Ontario* ou à la *Charte canadienne des droits et libertés*

Si une partie du lieu de travail soulève une question constitutionnelle ou portant sur les droits de la personne dans le *Formulaire de préparation à une contestation* ou le *Formulaire de la personne intimée*, la personne commissaire aux appels rend d'abord une décision sur les questions en litige principales aux termes de l'article pertinent de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* ou des politiques applicables (examen du bien-fondé).

Si la contestation principale est acceptée, la personne commissaire aux appels ne se prononce pas sur la question constitutionnelle ni sur la question des droits de la personne.

Si la contestation principale est refusée, la personne commissaire aux appels se prononce sur la question constitutionnelle ou sur la question des droits de la personne.

Code des droits de la personne de l'Ontario

La Division des services d'appel a la compétence pour examiner une question aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le Code) conformément à l'arrêt *Tranchemontagne contre Ontario* de la Cour suprême du Canada.

Lorsqu'une partie a l'intention de soumettre une question de droits de la personne en vertu du Code, elle doit en aviser par écrit la Division des services d'appel en fournissant les renseignements suivants :

1. une explication détaillée de la question de droits de la personne ainsi que les faits substantiels s'y rapportant;
2. l'article du Code invoqué à l'appui ou le fondement législatif de son argument;
3. la réparation demandée;
4. les coordonnées de la personne représentant la partie, le cas échéant.

Charte canadienne des droits et libertés

La Division des services d'appel a la compétence pour examiner une question aux termes de la *Charte canadienne des droits et libertés* (Charte) conformément à l'arrêt *Nouvelle-Écosse (Workers' Compensation Board) contre Martin* de la Cour suprême du Canada.

Lorsqu'une partie a l'intention de soulever une question en vertu de la Charte, à l'égard de la législation ou d'une politique de la WSIB, la partie doit se conformer à l'article 109 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. L'article 109 exige que la partie envoie un avis de question constitutionnelle à la personne procureure générale du Canada et à la personne procureure générale de l'Ontario. La partie doit envoyer cet avis dès que les circonstances qui le rendent nécessaire sont connues. Elle

doit aussi fournir une copie de l'avis de question constitutionnelle à la directrice principale ou au directeur principal de la Division des services d'appel et à toutes les parties à la contestation.

Cet avis doit être similaire au formulaire fourni dans les *Règles de procédure civile de l'Ontario*. Il doit contenir :

1. une explication détaillée de la question en vertu de la Charte de même que les faits substantiels;
2. les articles de la Charte invoqués à l'appui ou le fondement législatif de son argument (principes constitutionnels à débattre);
3. la réparation demandée;
4. les coordonnées de la personne représentant la partie.

Les parties à ce type de contestation doivent se conformer aux mêmes exigences établies dans la **directive de procédure [Règles sur la divulgation et témoins](#)**.

La Division des services d'appel informe les services juridiques de la WSIB que vous avez soulevé une question constitutionnelle.

Les preuves et observations écrites concernant les droits de la personne ou une question constitutionnelle ne sont requises que lorsque nous sommes prêts à traiter ces questions en litige.

Défaut de se conformer à la procédure

Si une partie à une contestation néglige de se conformer à la procédure ci-dessus, elle ne sera autorisée à soumettre la question constitutionnelle ou concernant les droits de la personne à aucune instance de la Division des services d'appel.

Directive de procédure 4.9 : Risque de désavantage

Le concept de risque de désavantage survient lorsque la ou le commissaire aux appels, en examinant le dossier, trouve une erreur dans le traitement d'une question qui est importante au point qu'elle ne peut pas être négligée et qu'il faut en tenir compte en rendant une décision sur les questions en litige. Cela pourrait entraîner l'annulation de décisions prises précédemment.

Le risque de désavantage peut survenir par exemple dans le cas d'une personne blessée ou malade qui conteste dans le but d'obtenir une indemnité pour perte non financière (PNF) plus élevée. La ou le commissaire aux appels pourrait décider que la personne blessée ou malade devrait recevoir une indemnité inférieure à celle qu'elle reçoit ou, peut-être, qu'elle n'a droit à aucune indemnité pour PNF. Pour les employeurs, ce risque pourrait survenir par exemple si l'employeur conteste pour obtenir une exonération aux termes du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR) plus élevée. La ou le commissaire aux appels pourrait décider que l'employeur a droit à une exonération inférieure à celle qu'il reçoit ou, peut-être, qu'il n'a droit à aucune exonération.

La partie contestatrice peut retirer sa contestation lorsque la ou le commissaire aux appels découvre un risque de désavantage. Aucun document n'est versé au dossier autre qu'une indication concernant des discussions liées au risque de désavantage et du fait que la partie contestatrice a choisi de retirer sa contestation.

Si la partie contestatrice choisit de poursuivre la contestation, elle et la personne intimée, s'il y en a une, se voient accorder 30 jours à partir de la date où la ou le commissaire aux appels a informé les parties du risque de désavantage pour soumettre une observation concernant le risque de désavantage.

Directive de procédure 4.10 : Retour au secteur décisionnel de première ligne après l'enregistrement auprès de la Division des services d'appel

Renseignements généraux

Une fois qu'une contestation est enregistrée à la Division des services d'appel, le dossier ne doit être retourné au secteur décisionnel de première ligne que dans des circonstances exceptionnelles. Par exemple, lorsque des changements survenus entre la période de réexamen par le secteur décisionnel de première ligne et la date d'assignation du dossier ou la date d'une audience orale :

1. ont mené à une situation où la ou le commissaire aux appels ne peut pas tirer de conclusion sur les questions en litige en raison d'un important manque d'information qui ne peut pas être raisonnablement comblé par un témoignage, ou
2. d'autres questions ont été soulevées par une partie du lieu de travail qui peuvent raisonnablement avoir un effet sur le litige et qui n'ont pas encore fait l'objet d'une décision de la part du secteur décisionnel de première ligne.

Procédures

La ou le commissaire aux appels ne retourne pas un dossier au secteur opérationnel sans en avoir préalablement discuté avec les parties. En cas de retour, la ou le commissaire aux appels prépare une note de service expliquant la raison du retour. Cette note de service est transmise au secteur décisionnel de première ligne, et une copie est envoyée aux parties et aux personnes représentantes.

Lorsque l'action requise est accomplie par le secteur décisionnel de première ligne et qu'il existe toujours une question en litige, le dossier peut être renvoyé à la Division des services d'appel une fois que la partie contestatrice a rempli et retourné un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation*. Il est nécessaire de remplir un nouveau *Formulaire de préparation à une contestation*, car les questions en litige peuvent avoir changé. Il est aussi nécessaire que la partie contestatrice et la personne intimée, s'il y en a une, disposent de renseignements à jour.

Directive de procédure 4.11 : Retraits

Renseignements généraux

Une fois que la partie contestatrice a soumis un *Formulaire de préparation à une contestation* indiquant qu'elle est prête à donner suite à la contestation et qu'elle est disponible pour une audience orale dans les délais, les retraits devraient être rares. Si une contestation retirée est à nouveau présentée à la Division des services d'appel, elle n'est pas traitée en priorité.

Conséquences du retrait

Si un dossier est enregistré à la Division des services d'appel, mais que la partie contestatrice le retire, les conséquences sont différentes s'il s'agit du premier, du deuxième ou du troisième retrait.

Premier retrait : La contestation est retirée, et la partie doit attendre 30 jours pour soumettre à nouveau un *Formulaire de préparation à une contestation*.

Deuxième retrait : La contestation est retirée, et la partie doit attendre 90 jours pour soumettre à nouveau un *Formulaire de préparation à une contestation*.

Troisième retrait : La partie doit écrire à la directrice principale ou au directeur principal de la Division des services d'appel pour lui demander de retourner sa contestation à la Division des services d'appel afin d'obtenir un règlement.

Remarque : Si la partie contestatrice ou la personne intimée n'est temporairement pas en mesure de participer au processus de soumission et de divulgation 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 n'est pas retirée immédiatement. La contestation est conservée par la personne coordonnatrice, qui met le dossier en attente jusqu'à ce que la situation soit résolue. Si la partie n'est pas disponible pendant plus de 30 jours, la Division des services d'appel détermine si le dossier doit être retiré ou si le processus de contestation doit se poursuivre comme prévu.

Si la partie contestatrice demande le retrait d'une contestation durant une audience orale, la ou le commissaire aux appels décide si les questions en litige qui ne sont pas liées à la raison du retrait peuvent encore être résolues. Si l'audience ne se poursuit pas, la ou le commissaire aux appels demande à la partie d'indiquer la raison du retrait au procès-verbal. Cela nous permet 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.

Directive de procédure 4.12 : Reports avant l'audience

Dans cette ligne directrice, les audiences comprennent les audiences par vidéoconférence, par téléconférence et en personne.

Le report de l'audience consiste à annuler une audience prévue pour une certaine date afin de la reporter.

La partie contestatrice et la personne intimée doivent déclarer, lorsqu'elles signent le *Formulaire de préparation à une contestation* et le *Formulaire de la personne intimée*, qu'elles sont prêtes à assister à l'audience dans les 90 jours de la date à laquelle la personne greffière a acceptée l'audience. La date de l'audience est établie en consultation avec les parties du lieu de travail, et la Division des services d'appel se montre aussi flexible que possible en fournissant aux parties plusieurs dates potentielles. Par conséquent, nous nous attendons à ce que les parties soient préparées à l'audience et prêtes à y participer dès que la date est fixée.

Lorsque la date d'audience est fixée, les demandes de report ne devraient être présentées qu'en cas de circonstances exceptionnelles. Les critères ci-dessous indiquent quelles situations sont considérées comme exceptionnelles dans le cadre de cette directive.

Demandes de report d'audience présentées avant l'audience : Circonstances extraordinaires

La personne coordonnatrice se charge de toutes les demandes de report d'audience qui sont soumises avant l'audience et a le pouvoir d'accepter le report d'une audience dans les conditions suivantes :

1. maladie soudaine de la personne blessée ou malade ou de sa personne représentante;
2. maladie soudaine de la personne représentant la personne blessée ou malade si personne d'autre ne peut raisonnablement la remplacer;
3. maladie soudaine de l'employeur s'il devait agir à titre de personne représentante et que personne d'autre ne peut raisonnablement le représenter à l'audience orale;
4. maladie soudaine de la personne représentant l'employeur si personne d'autre ne peut raisonnablement le remplacer;
5. décès de l'une des parties du lieu de travail ou d'une personne de sa famille immédiate;
6. décès d'une personne représentante ou d'une personne de sa famille immédiate si personne d'autre ne peut raisonnablement la remplacer; et
7. conditions météorologiques particulièrement défavorables le jour de l'audience ou accident de l'une des parties en route vers l'audience.

Si un report présenté juste avant l'audience est accepté en tenant compte des critères exceptionnels ci-dessus, la personne coordinatrice en avise les parties du lieu de travail et, le cas

échéant, l'interprète, et prend contact avec les parties pour fixer une nouvelle date d'audience. Les parties du lieu de travail doivent informer leurs propres témoins que l'audience a été reportée.

Les parties du lieu de travail doivent être disponibles pour assister à l'audience orale reportée dans les 90 jours suivant la date de l'audience initiale. À n'importe quelle étape du processus, les demandes de report doivent être présentées à la personne coordonnatrice. Pour plus de renseignements sur les conséquences d'une représentation ou participation tardives, consultez la **directive de procédure [Représentation ou participation tardives](#)**.

Demandes de report d'audience présentées avant l'audience : Circonstances non exceptionnelles

Si la partie contestatrice ou la personne intimée demande le report de l'audience après l'établissement de la date de l'audience et que la raison invoquée ne remplit pas les critères exceptionnels mentionnés ci-dessus, le report peut être accepté, à condition que la demande :

1. soit présentée par écrit et envoyée directement à la personne coordonnatrice au moyen de l'outil de téléversement de documents sur le site Web de la WSIB ou par la poste à l'adresse de la WSIB, à l'attention de la Division des services d'appel;
2. mentionne la raison de la demande; et
3. soit envoyée à l'autre partie ou à sa personne représentante pour lui demander de consentir à ce que l'audience soit reportée.

*Veuillez prendre note qu'un simple appel téléphonique n'est pas suffisant. Un appel téléphonique doit être suivi d'une demande écrite.

Après avoir examiné les critères ci-dessus, la personne coordonnatrice décide si la demande de report est acceptée ou si la contestation est retirée.

Si la demande de report est acceptée pour des raisons ne répondant pas aux critères exceptionnels ci-dessus, la partie qui a présenté cette demande devrait être disponible pour une date d'audience orale dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé.

Si c'est la partie contestatrice qui a demandé le report et qu'elle n'est pas disponible dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé, le dossier est retiré. Si la partie contestatrice demande un report et qu'elle est disponible dans les 45 jours, mais que la personne intimée n'est pas disponible dans les 45 jours, la personne coordonnatrice établit la date de l'audience selon la disponibilité de la partie contestatrice.

Si c'est la personne intimée qui a demandé le report et qu'elle n'arrive pas à s'entendre avec l'autre partie sur une nouvelle date au cours de la période de 45 jours, la personne coordonnatrice fixe la date de l'audience en fonction de la disponibilité de la partie contestatrice.

Section 5

Directives de procédure :

- Tenue d'audiences orales
- Défaut de comparaître à l'audience orale
- Report lors de l'audience
- Enregistrement sonore et transcription
- Prestations découlant de la décision
- Étape du règlement

Directive de procédure 5.0 : Tenue d'audiences orales

Dans cette ligne directrice, les audiences orales comprennent les audiences par vidéoconférence, par téléconférence et en personne.

Les circonstances de chaque cas déterminent dans quelle mesure toutes les procédures sont suivies.

Réception des éléments de preuve

La ou le commissaire aux appels peut recevoir des preuves au moment de l'audience orale, suivant les règles établies dans la **directive de procédure** [Règles sur la divulgation et témoins](#).

Procédures de l'audience orale

Objectif

L'audience orale vise à recueillir des renseignements de façon exhaustive, équitable et courtoise. Il faut donc s'assurer de prendre toutes les mesures nécessaires pour créer et maintenir une atmosphère propre à une procédure non accusatoire.

Avant le début de l'audience

Avant le début officiel de l'audience, la ou le commissaire aux appels doit :

1. présenter l'objectif de l'audience et son déroulement (ordre des présentations);
2. confirmer avec les parties du lieu de travail les questions en litige à régler et confirmer les renseignements ou les faits qui ont déjà été établis à partir des preuves, et discuter des éléments de l'enquête qui seront nécessaires pour régler les questions en litige;
3. préciser aux parties du lieu de travail quelles personnes témoins seront appelées et la nature de leur témoignage. 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 déjà acceptés;
4. si plusieurs personnes témoins sont appelées pour témoigner des mêmes faits, la ou le commissaire aux appels doit obtenir le consentement des parties du lieu de travail quant aux faits en question;
5. expliquer que les témoins peuvent soit prêter serment, soit témoigner par affirmation solennelle, à leur convenance;
6. indiquer que la ou le commissaire aux appels enregistre tous les propos tenus au cours de l'audience, mais que les parties du lieu de travail ne sont pas autorisées à enregistrer l'audience à l'aide de leur téléphone cellulaire ou d'un autre appareil personnel; et
7. décider si des observatrices et observateurs seront autorisés à assister à l'audience. Les audiences orales se déroulent à huis clos, ce qui signifie que le public n'y est pas admis. Toutefois, nous autorisons généralement la présence d'observatrices et observateurs si toutes les parties sont d'accord, à moins qu'il n'y ait des raisons justifiant leur exclusion (par exemple,

la présentation de faits de nature délicate ou des problèmes de sécurité potentiels). La ou le commissaire aux appels avise les observatrices et observateurs qu'ils ne peuvent pas participer à l'audience ni en faire un enregistrement.

8. si une personne interprète est présente, expliquer qu'il ne s'agit pas d'une personne employée de la WSIB et décrire ses fonctions; et
9. si les parties du lieu de travail demandent à participer à une discussion de médiation (ou d'entente) avec la personne commissaire aux appels, cette dernière doit d'abord informer les parties qu'elle rendra une décision si les parties ne réussissent pas à s'entendre.

En cas d'incertitude à savoir si une question en litige devrait être retournée au secteur décisionnel de première ligne, ou si elle devrait être retirée ou reportée, les **directives de procédure sur le [retour au secteur décisionnel de première ligne](#)**, les **[retraits](#)** et les **[reports](#)** lors de l'audience s'appliquent.

L'audience orale

Début de l'audience : Début officiel de l'audience

L'audience orale se déroule dans l'ordre suivant :

1. la ou le commissaire aux appels démarre l'appareil d'enregistrement (commence l'enregistrement) et mentionne, aux fins d'enregistrement, la date et le lieu de l'audience orale, son nom, le nom de la personne blessée ou malade, le numéro du dossier ou de l'entreprise, la date de la décision contestée et le nom de la partie contestatrice;
2. la ou le commissaire aux appels mentionne, aux fins d'enregistrement, le nom des personnes présentes à l'audience et le rôle qu'elles joueront;
3. la ou le commissaire aux appels confirme la ou les questions en litige;
4. expliquer que les personnes témoins sont exclues de l'audience jusqu'au moment de leur témoignage. Cette directive ne s'applique pas à la personne blessée ou malade ni à la personne-ressource désignée par l'employeur. L'employeur peut désigner une personne-ressource. Cette personne est autorisée à demeurer dans la salle d'audience pendant tout le processus, à moins qu'elle ne témoigne à titre de témoin.
5. la ou le commissaire aux appels détermine si d'autres documents écrits fournis par les parties seront acceptés. **Consultez la directive de procédure suivante : [Règles sur la divulgation et témoins](#)**;
6. tous les documents acceptés sont cotés comme pièces à l'appui. Les pièces sont numérotées et chacune doit indiquer, dans le cas d'une contestation portant sur l'indemnisation : le nom de la personne blessée ou malade, le numéro de dossier, la date de réception et les initiales de la personne commissaire aux appels. 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 à la personne représentante 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. La ou le commissaire aux appels 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; consultez la **directive de procédure sur le [report](#) lors de l'audience**.

7. La ou le commissaire aux appels demande aux parties du lieu de travail si elles désirent lui faire part de préoccupations préliminaires. La ou le commissaire aux appels reçoit ensuite les observations et rend une décision sur ces questions préliminaires. 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, la décision relative à la délivrance d'une assignation peut être reportée jusqu'à ce que toutes les preuves aient été entendues et que le caractère essentiel des renseignements en question soit plus clair. 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. Consultez la **directive de procédure sur le [report](#) lors de l'audience**.

Présentations

Dans les cas où les personnes participant à la contestation ont des personnes représentantes, les présentations à la ou au commissaire aux appels ont lieu dans l'ordre suivant :

1. chaque partie (ou sa personne représentante) a l'occasion de faire une courte déclaration préliminaire résumant sa position, en commençant par la partie contestatrice, suivie de la personne intimée;
2. la partie contestatrice est assermentée et fournit son témoignage en répondant aux questions de sa personne représentante, de la personne représentant la personne intimée, puis de la personne commissaire aux appels. Après que la ou le commissaire aux appels a obtenu des réponses à ses questions, la personne intimée et sa personne représentante 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 personne représentant la partie contestatrice peut poser des questions découlant des questions posées par la ou le commissaire aux appels et la personne représentant la personne intimée;
3. si la partie contestatrice est la personne blessée ou malade et que sa personne représentante conclut qu'elle ne souhaite pas que la personne blessée ou malade témoigne à l'audience, la personne blessée ou malade doit quand même répondre à toutes les questions posées par la personne intimée et la personne commissaire aux appels. Si la personne blessée ou malade refuse de témoigner, la personne commissaire aux appels peut en tirer une inférence négative;
4. après le témoignage de la partie contestatrice, les autres témoins de la partie contestatrice sont appelés, assermentés et interrogés dans le même ordre;
5. la personne intimée peut ensuite présenter des renseignements en appelant ses témoins. La personne intimée, ou sa personne représentante, pose d'abord des questions, suivie de la

partie contestatrice ou de sa personne représentante, puis de la personne commissaire aux appels. Suivent ensuite les questions complémentaires. Il est à noter que, dans le cas de la contestation d'un employeur, la décision d'appeler la personne-ressource en premier relève de la personne représentante de l'employeur. Si cette personne n'est pas appelée en premier et qu'elle demeure dans la salle d'audience durant le témoignage des autres témoins, la personne commissaire aux appels doit préciser qu'elle envisagera la présence de la personne-ressource en évaluant la valeur de son témoignage;

6. 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 la personne blessée ou malade. Si la personne représentant l'employeur demande que la personne blessée ou malade présente son témoignage d'abord, la personne 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 personne commissaire aux appels informe la personne-ressource qu'en cas de problème de crédibilité, elle tiendra compte de sa présence en évaluant la valeur de son témoignage;
7. chaque personne témoin doit être assermentée au moment d'entrer dans la salle d'audience et avant qu'une question ne lui soit posée;
8. 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. La distinction entre contre-interrogatoire et contre-questions est établie plus loin dans les présentes directives;
9. dans certains cas, selon la nature de la contestation, la personne commissaire aux appels peut indiquer aux parties du lieu de travail qu'après avoir étudié le contenu du dossier, elle désire éclaircir certains points afin de mieux définir l'information à obtenir. Si les parties acceptent cette démarche, la ou le commissaire aux appels interroge d'abord la personne blessée ou malade et ses témoins. Suivent ensuite les parties du lieu de travail (ou leurs personnes représentantes) et les questions complémentaires, s'il y a lieu. Si les parties du lieu de travail (ou leurs personnes représentantes) s'opposent à cette démarche, la ou le commissaire aux appels suit le protocole d'audience orale normal indiqué ci-dessus;
10. les témoins (à l'exception de la personne blessée ou malade et de l'employeur) doivent quitter l'audience après leur témoignage;
11. après avoir reçu tous les témoignages, la ou le commissaire aux appels demande à chaque partie ou personne représentante de présenter une déclaration finale, en commençant par la partie contestatrice, suivie de la personne intimée;
12. chaque personne représentante peut répondre à la déclaration finale de l'autre personne représentante. Cela leur est permis, à condition que les personnes représentantes ne ressassent pas de vieilles questions et qu'elles s'en tiennent à des points précis soulevés par la partie adverse dans ses conclusions et qui n'ont pas été abordés par la première partie dans ses propres conclusions. C'est la partie contestatrice qui a la dernière possibilité de répondre à la déclaration finale de la personne intimée.

Une partie non représentée peut aussi présenter une déclaration préliminaire et une déclaration finale, et la personne commissaire aux appels sera probablement la seule à poser des questions.

Suspensions de l'audience : Arrêt de l'enregistrement

Lorsque l'audience dure plus d'une ou deux heures, la ou le commissaire aux appels peut la suspendre pour permettre aux parties de faire une pause.

Lorsque c'est possible, les pauses ne devraient pas être faites au milieu du témoignage d'une ou un témoin. Lorsqu'une pause est inévitable, la ou le commissaire aux appels doit informer la personne 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 personne commissaire termine l'audience comme suit :

1. elle explique que toutes les preuves apportées au cours de l'audience et les renseignements figurant au dossier seront étudiés avant qu'une décision ne soit rendue;
2. elle explique qu'une décision écrite sera rendue dans les 30 jours et communiquée à toutes les parties et à toutes les personnes représentantes;
3. elle remercie les parties de leur participation et clôt officiellement l'audience.

Contre-questions et contre-interrogatoire

La WSIB interdit depuis longtemps les contre-interrogatoires au cours des audiences. Le contre-interrogatoire fait partie des méthodes accusatoires utilisées dans le système judiciaire, et ne correspond pas au processus d'indemnisation de la WSIB, qui est fondé sur l'enquête.

Néanmoins, en raison des procédures d'équité et de la nécessité de rendre une décision en fonction du bien-fondé de la cause, une partie ou sa personne représentante peut interroger les témoins de la partie adverse. La partie adverse (ou sa personne représentante) doit toutefois s'en tenir à des questions visant à clarifier certains points en rapport avec la contestation. Ce processus de clarification repose sur le recours aux contre-questions.

Le contre-interrogatoire constitue une méthode d'interrogation accusatoire caractérisée par des tentatives de harcèlement ou d'attaque de la personne témoin et d'argumentation contre elle. Cette façon de procéder peut intimider les parties et les témoins, qui risquent de se montrer réticents à participer à l'audience et à témoigner. Elle contribue également à créer une atmosphère plus officielle propice à l'affrontement et pouvant désavantager considérablement les parties non représentées.

Comportement nuisible

Si une partie du lieu de travail (ou sa personne représentante) adopte un comportement qui nuit au déroulement raisonnable de l'audience, la personne commissaire aux appels lui fait savoir que son

comportement est inacceptable et l'informe qu'elle peut lui demander de quitter la salle d'audience si ce comportement se poursuit. Si la personne en question ne modifie pas son comportement, la ou le commissaire aux appels peut lui ordonner de quitter la salle.

Si la personne commissaire aux appels ordonne à l'une des personnes représentantes de quitter la salle, elle peut reporter l'audience orale à une date ultérieure pour éviter de porter préjudice à la partie touchée. Il incombe à la personne commissaire aux appels de déterminer si la partie dont la personne représentante a été exclue peut retenir les services d'une nouvelle personne représentante.

Sécurité

À la demande de la personne commissaire aux appels, le service de sécurité de la WSIB ou un service de sécurité externe peut assister à l'audience orale en personne sans le consentement des parties du lieu de travail. Les parties sont avisées à l'avance que des agentes et agents de sécurité seront présents à l'audience. Si les parties du lieu de travail désirent que des agentes et agents de sécurité soient présents à l'audience orale, elles doivent en faire la demande à la personne coordonnatrice au moment d'établir la date de l'audience.

Cette demande doit être fondée sur des préoccupations importantes et réelles.

Directive de procédure 5.1 : Défaut de comparaître à l'audience orale

Les parties du lieu de travail et leurs personnes représentantes doivent se présenter à l'audience orale au moins 15 minutes avant l'heure prévue. L'audience commence à l'heure indiquée sur l'avis d'audience.

Si une partie ne se présente pas du tout ou arrive en retard à l'audience orale en raison d'une urgence ou d'une situation imprévue, elle doit communiquer avec la personne commissaire aux appels ou la personne coordonnatrice aussitôt qu'elle s'aperçoit qu'elle sera en retard ou absente, et ce, avant le début de l'audience.

La ou le commissaire aux appels peut à sa discrétion, après en avoir discuté avec la partie présente, décider de retarder le début de l'audience orale ou de l'annuler et fixer une nouvelle date.

Si, à l'heure où l'audience doit débiter, la personne intimée n'a pas communiqué avec la personne coordonnatrice ou la personne commissaire aux appels, la personne commissaire aux appels attend encore 15 minutes, puis procède à l'audience orale. Si la personne intimée arrive après le début de l'audience, on lui permet de participer à l'audience en cours, mais la ou le commissaire aux appels n'a pas l'obligation de reprendre les procédures à partir du début.

Si la partie contestatrice ne communique pas avec la personne commissaire aux appels ou la personne coordonnatrice dans les 30 minutes du début prévu de l'audience orale, l'audience est annulée et la contestation est retirée. Les conséquences décrites dans la **directive de procédure sur la [date de l'audience](#)** s'appliquent, à moins que la partie ne fournisse par écrit à la personne coordonnatrice les raisons de son absence et de son manquement à communiquer avec la WSIB dans les 30 minutes de l'heure prévue.

La contestation peut être réactivée et l'audience orale reportée dans les 90 jours civils pour l'une des raisons suivantes :

1. votre maladie soudaine;
2. la maladie soudaine de votre personne représentante, si personne d'autre ne peut raisonnablement la remplacer;
3. le décès d'une personne membre de votre famille immédiate;
4. le décès de votre personne représentante ou d'une personne membre de sa famille immédiate, si personne d'autre ne peut raisonnablement la remplacer;
5. des conditions météorologiques défavorables le jour de l'audience ou un accident en route vers l'audience.

Si nous recevons l'explication écrite de votre absence à l'audience et qu'elle correspond à l'une des raisons susmentionnées, la personne coordonnatrice réactive la contestation et fixe une nouvelle date d'audience dans les 90 jours.

Si la personne représentante de l'une ou l'autre partie arrive à l'audience orale avec l'instruction de procéder sans sa cliente ou son client, la personne commissaire aux appels procède à l'audience.

Directive de procédure 5.2 : Report lors de l'audience

Demande de report lors de l'audience

La ou le commissaire aux appels se prononce sur toute demande de report présentée au cours de l'audience après que les parties du lieu de travail (ou leurs personnes représentantes) ont exposé les raisons du report.

La ou le commissaire aux appels communique verbalement aux parties du lieu de travail, au moment de l'audience, les raisons de l'acceptation ou du refus d'une demande de report.

La ou le commissaire aux appels prend en considération les critères suivants pour décider d'accepter ou non une demande de report.

1. Les parties demandant le report ont-elles été avisées dans un délai adéquat et suffisant de la date de l'audience?
2. La date de l'audience a-t-elle été fixée d'un commun accord?
3. Les raisons du report sont-elles convaincantes et raisonnables?
4. Le report est-il dû à des actes intentionnels ou de négligence de la partie ou de la personne représentante demandant le report?
5. L'une ou l'autre des parties du lieu de travail subira-t-elle un préjudice si la demande est acceptée ou refusée?
6. Depuis combien de temps la partie demandant le report de l'audience est-elle au courant de la situation nécessitant le report et quelles démarches a-t-elle entreprises avant l'audience pour remédier à la situation et aviser la WSIB?
7. Existe-t-il une autre solution, telle que retarder le début de l'audience, qui permettrait de minimiser ou d'éliminer le préjudice lié au fait de ne pas accorder un report?
8. La partie qui demande le report a-t-elle des antécédents de reports dans le cadre de cette contestation ou d'autres contestations à la Division des services d'appel?

Si la ou le commissaire aux appels refuse la demande de report au moment de l'audience, l'audience débute comme prévu. Cependant, si la partie contestatrice ne souhaite pas procéder à l'audience, la contestation est retirée et toutes les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans la **directive de procédure sur les [retraits](#)**, s'appliquent.

Si un report est accordé à l'audience orale, la partie qui a présenté la demande devrait être disponible pour une audience orale dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé.

Si c'est la partie contestatrice qui a demandé le report, elle doit être disponible dans les 45 jours suivant la date où le report de l'audience est approuvé. Si la partie contestatrice n'est pas disponible, la contestation est retirée et toutes les conséquences faisant suite au retrait, décrites dans la **directive de procédure sur les [retraits](#)**, s'appliquent.

Si c'est la personne intimée qui a demandé le report et qu'elle n'arrive pas à s'entendre avec l'autre partie sur une nouvelle date au cours de la période de 45 jours, la personne coordonnatrice fixe la date en fonction de la disponibilité de la partie contestatrice.

Directive de procédure 5.3 : Enregistrement sonore et transcription

La *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* n'exige pas que les audiences orales soient enregistrées. Toutefois, la WSIB effectue généralement l'enregistrement des audiences orales. Si l'appareil d'enregistrement numérique* présente des difficultés techniques, l'audience se déroule comme prévu, malgré l'impossibilité de l'enregistrer. La Division des services d'appel ne peut pas garantir la qualité des enregistrements sonores, car dans de rares cas, ils peuvent être endommagés ou non reproductibles.

Les parties ne sont en aucun cas autorisées à enregistrer l'audience orale, qu'elle ait lieu en personne, par téléconférence ou par vidéoconférence.

La *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* n'exige pas que la WSIB fournisse la transcription des audiences. Généralement, elle n'en produit pas et n'y a pas recours.

Une fois la décision rendue, les parties de la contestation peuvent demander une copie de l'enregistrement audio de l'audience orale. Pour obtenir une copie de l'enregistrement, les parties de la contestation doivent en faire la demande par écrit à la Division des services d'appel.

Le contenu de l'audience orale est considéré comme étant des renseignements personnels aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). La divulgation et l'usage de ces renseignements sont régis par les articles 58 et 59 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Les parties qui souhaitent obtenir une transcription de l'audience orale doivent prendre des mesures pour la produire elles-mêmes après avoir obtenu une copie de l'enregistrement de l'audience.

*La Division des services d'appel utilise présentement un appareil d'enregistrement numérique. Aucun CD n'est offert si l'audience orale a été enregistrée sur cassettes.

Foire aux questions sur les audiences orales

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.

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 peut prévoir une pause. Nous essayons d'éviter de prendre des pauses si une ou 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 personnes participantes de ne pas parler de ce qu'elles ont entendu durant 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.

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.

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 y a 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. Consultez la [directive de procédure sur le défaut de comparaître à 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 décident s'il est approprié de continuer sans interprète. Si ce n'est pas le cas, la ou le commissaire aux appels met fin à l'audience, laquelle est reportée dans les 90 jours civils. Nous encourageons les personnes participantes à fixer une nouvelle date le plus tôt possible.

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

Oui. Veuillez téléverser une demande écrite en utilisant l'outil de téléversement de documents sur [notre site Web](#) (incluez le numéro de dossier). Si vous avez un numéro de dossier et que vous avez déjà effectué votre inscription aux services en ligne, vous pouvez aussi [ouvrir une session](#) pour présenter votre demande par courriel. Pour demander l'enregistrement d'une audience orale au sujet d'un compte d'employeur, veuillez écrire à appels@wsib.on.ca.

Directive de procédure 5.4 : Prestations découlant de la décision

Dans l'intérêt du caractère définitif de la décision, afin de garantir que le processus soit aligné sur le concept de la personne globale et d'éviter la fragmentation des questions, la personne commissaire aux appels établit les prestations découlant de sa décision dans la mesure du possible en fonction des renseignements dont elle dispose au moment de l'audience ou au moment où elle rend sa décision. La ou le commissaire aux appels examine le bien-fondé et l'équité du cas ainsi que les preuves avant de rendre une décision à l'égard des prestations découlant de la décision.

Au début de l'audience, ou sur le *Formulaire de préparation à une contestation*, les parties doivent présenter les solutions qu'elles proposent à l'égard des prestations découlant de la décision. Les parties doivent s'assurer que les renseignements nécessaires sont disponibles pour que la ou le commissaire aux appels puisse rendre une décision sur les prestations.

Dans tous les cas, les prestations qui découlent de la décision font partie des questions à l'ordre du jour et sont incluses dans la décision de la personne commissaire aux appels. La ou le commissaire aux appels a la responsabilité de se prononcer sur ces prestations seulement dans la mesure où des renseignements fiables figurent au dossier ou sont déjà à sa disposition. Cela signifie que, lorsque la personne commissaire aux appels accepte l'admissibilité à des prestations pour une déficience ou pour une période de déficience ou d'invalidité, elle doit également rendre une décision sur la nature, le montant et la durée des prestations, d'après les renseignements dont elle dispose.

Même si la partie contestatrice ou la personne intimée demande que la personne commissaire aux appels ne se prononce pas sur les prestations découlant de la décision, cette dernière rend une décision sur la question afin de garantir le caractère définitif de la décision, conformément à la directive de procédure sur la [compétence à l'égard des questions en litige](#). Rien n'oblige les deux parties à s'entendre avant que la ou le commissaire aux appels ne se prononce sur les prestations découlant d'une décision.

Directive de procédure 5.5 : Étape du règlement

Décisions

Les décisions de la personne commissaire aux appels sont rédigées en un langage clair, simple et concis, et généralement sur un ton anonyme.

Si les constatations sont fondées sur la fiabilité, la personne commissaire aux appels doit indiquer les raisons pour lesquelles elle accepte ou rejette la fiabilité de la déclaration faite par une personne. Si les constatations sont établies selon l'évaluation de la preuve médicale, la personne commissaire aux appels indique les raisons pour lesquelles elle a accordé plus d'importance à un rapport médical qu'à un autre.

La décision écrite comprend :

1. la méthode de règlement;
2. les questions en litige;
3. l'origine de la contestation dans une brève description;
4. les politiques ou les lois qui s'appliquent;
5. l'analyse : les preuves étudiées et la façon dont elles ont été soupesées;
6. la conclusion qui en a été tirée.

Les décisions ne consistent pas en de longs résumés des renseignements contenus dans le dossier, mais portent plutôt sur les renseignements que la ou le commissaire aux appels estime pertinents pour les questions qui lui sont présentées.

La personne commissaire aux appels rend sa décision dans les 30 jours suivant la date de l'audience orale ou, dans le cas d'une audience par écrit, dans les 30 jours suivant l'assignation de la contestation à la personne commissaire aux appels. La ou le commissaire aux appels fournit une copie signée de sa décision aux parties du lieu de travail. La ou le commissaire aux appels verse une copie de sa décision au dossier d'indemnisation ou au dossier de l'entreprise et en envoie une copie au secteur décisionnel de première ligne.

Dans la lettre qui accompagne la décision, nous informons les parties du délai de contestation de la décision de la personne commissaire aux appels auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Ententes

Une entente est conclue lorsque les parties participantes et la personne commissaire aux appels s'entendent sur un résultat. La personne commissaire aux appels informe les parties du lieu de travail, au moment de la résolution, que l'entente en question constitue la décision finale de la WSIB.

La personne commissaire aux appels confirme l'entente dans une décision écrite. Ce document contient les mêmes renseignements que ceux mentionnés ci-dessus, au troisième paragraphe de la section « Décisions », et démontre que l'entente respecte la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et les politiques de la WSIB.

Dans la lettre d'accompagnement, la ou le commissaire aux appels informe les parties du lieu de travail des délais prescrits pour interjeter appel auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Publication des décisions des personnes commissaires aux appels

Nous publions certaines des décisions des personnes commissaires aux appels sur le [site Web de l'Institut canadien d'information juridique](#). Nous le faisons pour montrer au public notre processus décisionnel tout en étant ouvert et transparent.

Les décisions publiées des personnes commissaires aux appels sont anonymes et ne comprennent aucun détail d'identification personnel.

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.

Veuillez consulter le [site Web de l'Institut canadien d'information juridique](#) pour les décisions publiées.

Directive de procédure 5.6 : Demande de décisions finales de la WSIB auprès de la Division des services d'appel

L'alinéa 123 (1) a) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* stipule que le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail a compétence exclusive pour entendre et décider de ce qui suit : les appels des décisions définitives que la WSIB a rendues.

Le fait de considérer une décision comme définitive n'est pas décrit dans les politiques de la WSIB. Nous avons conçu le présent document de pratiques administratives en vertu des pouvoirs accordés à la WSIB aux termes de l'article 131 de la Loi.

Processus à l'égard des décisions réputées finales

Les demandes de décisions réputées finales sont examinées en fonction de ces critères :

1. une copie de l'avis d'audience écrit du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
2. une copie de la décision du secteur opérationnel de la WSIB considérée comme définitive;
3. l'avis donné à l'autre partie (personne intimée);
4. une date d'audience auprès du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail dans un délai de trois mois à compter de la demande de décision réputée finale;
5. si le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ajoute les questions à l'ordre du jour; et
6. si le délai de contestation prescrit par la loi a été respecté.

Une demande de décision réputée finale n'est pas accordée si les critères 4, 5 et 6 énumérés ci-dessus ne sont pas remplis.

Processus en cas d'audience à laquelle les deux parties participent ou de double contestation :

1. la WSIB contacte la personne intimée (par lettre ou par téléphone) si elle n'a pas reçu de copie de la demande de décision réputée finale;
2. la personne intimée confirme (par lettre ou par appel téléphonique) son accord avec la demande de décision finale;
3. décision rendue par la personne directrice générale de la Division des services d'appel, ou sa personne déléguée, si la personne intimée (double contestation) n'est pas d'accord avec le caractère définitif de la décision, mais que les critères ci-dessus sont remplis.

Section 6

Directives de procédure :

- Réexamens

Directive de procédure 6.0 : Réexamens à la Division des services d'appel

Autorité

Aux termes de l'article 121 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, la WSIB peut réexaminer sa décision et la confirmer, la modifier ou la révoquer. La [politique 11-01-14, Réexamens des décisions](#) de la WSIB confirme la compétence de la WSIB en la matière et confère à la personne décideuse et à son chef de service un droit de réexamen.

Principes

La décision rendue par la ou le commissaire aux appels constitue la décision finale de la WSIB. Dans un système fondé sur l'enquête, les parties du lieu de travail participent activement au processus de cueillette d'information menant à la décision finale. Les parties du lieu de travail ont donc la possibilité de présenter les renseignements et les preuves à l'appui de leurs positions respectives.

Un réexamen n'est pas une contestation ou un autre niveau de contestation. Un réexamen ne sera pas accordé parce qu'une partie n'est pas d'accord avec une décision de la personne commissaire aux appels, ou parce qu'une partie veut simplement présenter de nouveaux arguments. Un réexamen ne sera accordé que dans certaines circonstances.

Le premier niveau de réexamen est effectué par la personne commissaire aux appels, après quoi, si nécessaire, les parties peuvent demander un réexamen à la personne chef de service des appels et à la personne directrice principale.

Demande d'éclaircissement

Il peut arriver que les parties du lieu de travail ou d'autres membres du personnel de la WSIB estiment que la décision rendue par la ou le commissaire aux appels n'est pas claire, qu'elle est incomplète ou qu'elle contient une erreur évidente (par exemple, une erreur typographique qui n'a aucun effet sur la décision). Dans ces cas, vous pouvez demander des éclaircissements à la personne commissaire aux appels.

Dans une demande d'éclaircissement, le fond de la décision n'est pas remis en question. Les parties estiment plutôt que la décision de la personne commissaire aux appels contient une inexactitude ou que la décision n'est pas claire, et qu'il ne s'agit pas d'une erreur typographique ou technique évidente.

La demande d'éclaircissement ne doit pas servir à remettre la décision de la personne commissaire aux appels en question ni à obtenir que la ou le commissaire aux appels rende une décision sur une question qui ne faisait pas partie de la liste initiale des questions en litige.

La demande d'éclaircissement doit être adressée par écrit directement à la personne commissaire aux appels qui a rendu la décision. Si la ou le commissaire aux appels n'est plus au service de la Division des services d'appel, la demande devrait être envoyée à la personne chef de service des appels. La ou le commissaire aux appels, ou sa personne chef de service (le cas échéant), procède à la clarification dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande.

La ou le commissaire aux appels peut produire des notes complémentaires visant à éclaircir ou compléter une décision incomplète ou à rectifier une date. Cela peut être le cas lorsque la décision ne reflète pas correctement l'intention de la personne commissaire aux appels ou si les questions en litige n'ont pas toutes fait l'objet d'une décision.

Critères de réexamen

Les critères de réexamen d'une décision rendue par la ou le commissaire aux appels sont les suivants :

1. une erreur importante dans la décision ou le processus décisionnel peut raisonnablement avoir un effet sur le résultat;
2. un manquement dans l'application de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* ou d'une politique approuvée de la WSIB;
3. une nouvelle preuve importante qui n'existait* pas au moment où la décision de la personne commissaire aux appels a été rendue, et qui est pertinente aux questions en litige; ou
4. une erreur typographique qui a des répercussions sur la décision.

REMARQUE : *Existait c. était disponible : 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 personne commissaire aux appels a été rendue, ne donne pas lieu au processus de réexamen.

Demande de réexamen de la part des parties du lieu de travail

Une demande de réexamen présentée par une partie du lieu de travail doit être soumise par écrit, d'abord à la personne commissaire aux appels et, si nécessaire, à la personne chef de service de la personne commissaire aux appels et enfin, à la personne directrice principale de la Division des services d'appel. Cette lettre doit indiquer les raisons de la demande et les critères de réexamen qui ont été remplis. La demande de réexamen doit être détaillée et complète.

Procédure de réexamen du secteur décisionnel de première ligne

Si c'est le secteur décisionnel de première ligne qui présente une telle demande, il doit aussi la présenter par écrit et indiquer clairement les motifs de la demande et les critères de réexamen qui ont été remplis. Le secteur décisionnel de première ligne doit informer les parties du lieu de travail de la demande de réexamen interne, en leur fournissant une copie de la note de service détaillée concernant la demande de réexamen, en même temps qu'il transmet la demande à la Division des services d'appel. La note de service concernant la demande de réexamen interne doit être signée

par la directrice ou le directeur du secteur décisionnel de première ligne et doit être transmise à la personne directrice principale de la Division des services d'appel.

Règles générales du processus de réexamen

Le processus de réexamen comprend deux étapes. Tout d'abord, la ou le commissaire aux appels doit décider s'il est nécessaire de réexaminer sa décision en déterminant si l'un des critères de réexamen est rempli. C'est le *critère préliminaire*.

Si le critère préliminaire est rempli, la ou le commissaire aux appels décide alors si le réexamen donne lieu à une modification importante de la décision. Il s'agit du réexamen principal.

Si, à l'issue de son examen, la personne commissaire aux appels décide qu'il n'y a pas de motifs justifiant un réexamen, c'est-à-dire si le critère préliminaire n'est rempli, elle en informe les parties par écrit, en leur fournissant une explication.

Si le critère préliminaire est rempli et que l'examen approfondi suggère qu'un réexamen est nécessaire, la ou le commissaire aux appels en avise les parties du lieu de travail et établit la procédure à suivre pour le réexamen. La ou le commissaire aux appels a le pouvoir ultime de déterminer la meilleure façon de procéder.

Dans la plupart des cas, le réexamen peut être effectué en fonction des observations écrites. Généralement, nous accordons 30 jours pour présenter des observations écrites.

À la suite d'un réexamen par la personne commissaire aux appels, les parties peuvent également demander à la personne chef de service des appels ou à la personne directrice principale de réexaminer la décision. Le réexamen à ces autres niveaux n'est pas automatiquement ni simultanément effectué. Les demandes de réexamen adressées à la personne chef de service des appels ou à la personne directrice principale doivent être formulées par écrit et indiquer les critères de réexamen qui ont été remplis ainsi que les motifs de la demande. La personne chef de service des appels et la personne directrice principale ont le pouvoir de réexaminer et de modifier une décision pour les raisons indiquées précédemment. Elles suivent alors la même procédure que la ou le commissaire aux appels. Toutefois, il ne s'agit donc pas d'un niveau d'appel supplémentaire ni d'un moyen de substituer le jugement de la personne commissaire aux appels par celui de la Division.

Peu importe qui réexamine une décision à la Division des services d'appel, lorsque le réexamen est terminé, nous avisons par écrit les parties du lieu de travail, leurs personnes représentantes (le cas échéant) et le secteur décisionnel de première ligne du résultat et des raisons de la décision.

En ce qui concerne les réexamens demandés de la façon habituelle, en tenant compte des critères d'une nouvelle preuve importante, d'une erreur typographique, d'une application erronée de la politique de la WSIB ou d'une erreur dans la décision ou dans le processus décisionnel, la décision de la personne commissaire aux appels :

1. demeure valide de prime abord;
2. demeure au dossier; et

3. est mise en œuvre par le secteur décisionnel de première ligne, selon les instructions fournies par la ou le commissaire aux appels, le cas échéant.

Si le réexamen mène à l'annulation totale ou partielle de la décision, l'application sera annulée.

Nouvelles décisions

Lorsque nous reconnaissons qu'un vice de procédure important a rendu le processus de contestation fondamentalement injuste pour une partie du lieu de travail, nous considérons la décision de la personne commissaire aux appels comme annulable, ce qui signifie que le défaut peut être corrigé.

Lorsque nous considérons la décision de la personne commissaire aux appels comme annulable, nous :

1. retirons temporairement la décision initiale de la personne commissaire aux appels du dossier d'indemnisation et la remplaçons seulement lorsque la décision de la seconde personne commissaire aux appels est rendue et communiquée aux parties du lieu de travail;
2. tenons une nouvelle audience orale ou par écrit auprès d'une deuxième personne commissaire aux appels;
3. ne prenons aucune mesure pour interférer avec la mise en œuvre de la décision initiale de la personne commissaire aux appels dans l'attente du résultat du processus de la nouvelle décision.

Le cas d'une partie qui a envoyé son *Formulaire de la personne intimée*, mais qui a été exclue du processus de contestation par erreur est un exemple d'une décision concernant la contestation qui doit être considérée comme annulable.

La décision initiale de la personne commissaire aux appels est mise en œuvre en attendant le résultat du processus de la nouvelle détermination, sous réserve de circonstances exceptionnelles.

Si un important vice de procédure s'est produit et qu'un processus de nouvelle décision est entrepris, nous nous engageons à régler ces cas rapidement. Compte tenu de ce qui précède, les délais associés au processus de contestation s'appliquent. Cela comprend des délais pour fournir les formulaires et les observations et fixer des dates d'audience orale, le cas échéant.

Circonstances extraordinaires

Dans certains cas exceptionnels, il peut s'avérer nécessaire soit de suspendre la mise en œuvre de la décision initiale de la personne commissaire aux appels, soit de l'infirmier parce que ne pas le faire serait très préjudiciable pour la personne blessée ou malade ou l'employeur.

La personne blessée ou malade ou l'employeur doit soumettre une demande écrite à la personne directrice principale de la Division des services d'appel, en expliquant pourquoi la mise en œuvre de la décision initiale de la personne commissaire aux appels devrait être suspendue ou infirmée. La demande soumise doit décrire ce qui suit :

1. Quel est ou sera le préjudice important subi par la partie si la mise en œuvre de la décision

initiale de la personne commissaire aux appels n'est pas suspendue ou infirmée?

2. Le préjudice important est-il immédiat ou se produira-t-il probablement à une date dans l'avenir? Comme le processus de détermination d'une nouvelle décision se déroulera de façon prioritaire, nous ne sommes pas susceptibles de considérer ce critère comme une circonstance exceptionnelle si le préjudice est susceptible de se produire au moment où le processus de détermination d'une nouvelle décision sera probablement terminé.
3. La partie est-elle prête à procéder rapidement pour participer au processus de détermination d'une nouvelle décision? Si ce n'est pas le cas, pourquoi?

Voici des exemples de circonstances dans lesquelles la mise en œuvre d'une décision initiale de la personne commissaire aux appels peut être suspendue ou infirmée :

1. une personne blessée ou malade s'apprête à participer à un programme d'études collégiales de un ou deux ans dans un avenir rapproché et la détermination d'une nouvelle décision ne peut être effectuée avant le début du programme collégial;
2. une personne blessée ou malade éprouve des difficultés financières urgentes, comme une saisie par un établissement bancaire ou une procédure d'expulsion;
3. une personne blessée ou malade doit bientôt subir une intervention chirurgicale et a besoin de prestations pour perte de gains, mais la décision initiale de la personne commissaire aux appels a été de rejeter l'admissibilité à l'intervention chirurgicale.

Limites aux demandes de réexamen

Généralement, une seule demande de réexamen devrait être présentée par chaque partie à chaque niveau de réexamen (commissaire aux appels, chef de service de la personne commissaire aux appels et personne directrice principale). Nous n'acceptons pas qu'une autre demande de réexamen soit soumise par la même partie à la même personne, à moins de circonstances exceptionnelles (par ex., le refus d'accorder le réexamen entraînerait un désavantage important ou un préjudice de nature procédurale pour la partie concernée).

Date limite de la demande de réexamen

Nous ne réexaminons pas une décision si elle a été rendue par la ou le commissaire aux appels depuis plus de deux ans. Les demandes de réexamen présentées après deux ans ne sont prises en considération que dans des circonstances extraordinaires. Ces demandes doivent être adressées à la personne directrice principale de la Division des services d'appel.

Voici des exemples de circonstances extraordinaires :

1. la partie qui a demandé le réexamen a fourni des raisons convaincantes expliquant pourquoi le délai de deux ans n'a pas été respecté;
2. la personne directrice principale estime que d'importantes nouvelles preuves ont été fournies et qu'elles ont été ignorées par la personne décideuse initiale ou qu'une importante erreur juridictionnelle a été commise et qu'elle a probablement changé le résultat de la décision.

Section 7

Directives de procédure :

- Rajustements du taux de prime : Rajustements de tarification par incidence - circonstances extraordinaires (décisions contestables rendues avant le 1^{er} janvier 2020)
- Rajustements du taux de prime : Rajustements de tarification par incidence (décisions contestables rendues le 1^{er} janvier 2020 ou après cette date)

Directive de procédure 7.0 : Rajustements du taux de prime : Rajustements de tarification par incidence - circonstances extraordinaires (décisions contestables rendues avant le 1^{er} janvier 2020)

Le rajustement rétroactif de la tarification par incidence peut faire l'objet d'une question en litige distincte de contestation, après que l'exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés a été accordée.

Par conséquent, il est important que les personnes décideuses soient conscientes de la période visée par la tarification par incidence lorsqu'elles déterminent l'exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés.

Cependant, il peut y avoir des circonstances où les rajustements rétroactifs de l'exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés surviennent après la période visée pour la tarification par incidence.

Les politiques de la WSIB précisent que les rajustements effectués hors de la période visée de la tarification par incidence peuvent survenir si la WSIB commet une erreur. Ces erreurs sont définies comme suit :

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

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 accorde une exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés hors de la période visée de la tarification par incidence ne signifie pas en soi que la WSIB a commis une « erreur » donnant lieu à un rajustement de la tarification par incidence.

Nous avons élaboré la directive suivante concernant les contestations d'employeur comportant des circonstances exceptionnelles.

Les circonstances « exceptionnelles » comprennent les situations suivantes, sans s'y limiter :

1. L'employeur a demandé l'exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés dans un délai raisonnable après qu'il a appris ou aurait dû apprendre que la période de rétablissement de la personne blessée ou malade a été prolongée ou compliquée par des troubles préexistants.
2. La détermination de troubles préexistants a été retardée.
3. Le processus décisionnel a été retardé de façon injustifiée, et la décision d'accorder l'exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés tombe à une période hors de celle établie pour la tarification par incidence.
4. La période écoulée entre la fin de la période visée par la tarification par incidence et la décision

rendue sur l'exonération des coûts en vertu du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés. On s'attendrait à ce que le délai discrétionnaire soit prolongé dans les cas où la période est relativement brève (moins de six mois).

Lorsqu'une personne commissaire aux appels détermine le rajustement de la tarification par incidence dans le cadre d'une contestation de l'exonération aux termes du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés, elle doit connaître 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. Dans les cas où la règle ci-dessus est appliquée, la ou le commissaire aux appels envoie une copie de sa décision à la personne directrice de la tarification par incidence.

Directive de procédure 7.1 : Rajustements du taux de prime : 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 14-02-06, *Rajustements des primes de l'employeur*](#). Cette politique s'applique à tous les rajustements dont la date d'avis tombe le 1^{er} janvier 2020 ou après cette date. Si vous avez besoin de la version 2020 de la politique 14-02-06, vous pouvez envoyer un courriel directement à la Direction des politiques opérationnelles à dpo@wsib.on.ca, ou composer le 1-800-387-0750.

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:

1. 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.
2. 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.
3. Si le rajustement est demandé par l'employeur ou relevé par la WSIB 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.

Section 8

Directives de procédure :

- Contestations portant sur les comptes des employeurs

Directive de procédure 8.0 : Contestations portant sur les comptes des employeurs

Cette directive vise à expliquer les différences se trouvant dans le document *Pratiques et procédures de la Division des services d'appel* qui ont trait aux contestations portant sur les comptes des employeurs. À moins que ces différences soient indiquées tout au long du document, les directives normales s'appliquent.

Décision défavorable

Lorsqu'une personne décideuse de première ligne rend une décision défavorable concernant une question relative au compte d'un employeur, elle communique cette décision verbalement et par écrit. La lettre de décision invite la partie du lieu de travail qui a reçu la décision défavorable à fournir tout renseignement supplémentaire qui puisse modifier la décision, et on l'informe également de la date limite pour contester la décision. Consultez la **directive de procédure sur le [délai de contestation](#)**.

Si la partie soulève des préoccupations relativement à la décision, la personne décideuse de première ligne en discute avec cette partie, lui explique les motifs de la décision, et tient compte de tout nouveau renseignement qui peut lui être fourni. Si la décision n'est pas modifiée, la partie peut alors poursuivre sa contestation.

Formulaire de contestation

La partie du lieu de travail doit remplir un [Formulaire de contestation](#) (*Compte de l'employeur*) envoyé par la personne décideuse de première ligne, et doit le lui retourner si elle décide de contester la décision. Remarque : le [Formulaire de contestation](#) (*Compte de l'employeur*) pour les contestations concernant les comptes des employeurs est différent du formulaire *Intention de contester* utilisé pour les contestations relatives aux demandes de prestations.

Le [Formulaire de contestation](#) (*Compte de l'employeur*) dûment rempli doit indiquer les raisons pour lesquelles la décision est jugée erronée, tout nouvel élément d'information dont la personne décideuse de première ligne n'a pas tenu compte et un résumé de ce qui est demandé concernant le compte de l'employeur. Si le [Formulaire de contestation](#) (*Compte de l'employeur*) n'est pas rempli en entier, le transfert du dossier à la Division des services d'appel peut être retardé.

Une fois que le [Formulaire de contestation](#) (*Compte de l'employeur*) est dûment rempli, la personne décideuse de première ligne envoie une note de renvoi pour contestation à la Division des services d'appel.

Accès

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. Le droit d'accès au dossier de l'entreprise est accordé sur demande par l'entremise du service de l'accès aux dossiers de l'entreprise. Consultez la **directive de procédure sur la [contestation d'une décision de première ligne](#)**.

Étape de l'enregistrement et de l'examen de la contestation

Une fois que nous avons reçu votre contestation, nous

1. enregistrons votre contestation,
2. examinons votre formulaire de contestation pour nous assurer que tous les renseignements nécessaires y figurent, et
3. vous envoyons un formulaire de demande d'audience.

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. Ce formulaire nous indique quelle question vous contestez, le type d'audience que vous désirez et pourquoi.

Si vous n'envoyez pas le formulaire de demande d'audience dans les 30 jours civils, nous retirons votre contestation. Si vous voulez recommencer votre contestation, vous devez téléphoner à la personne décideuse de première ligne et lui demander un nouveau [Formulaire de contestation \(Compte de l'employeur\)](#). Vous devrez attendre au moins 30 jours civils avant de pouvoir reprendre votre contestation.

L'audience par écrit est la méthode de règlement par défaut pour entendre une contestation. Cela signifie que, dans la plupart des cas, la ou le commissaire aux appels rend sa décision en examinant les renseignements au dossier et toutes les observations écrites figurant dans le [Formulaire de contestation \(Compte de l'employeur\)](#).

Dans certains cas, nous envisageons une audience orale (par vidéoconférence, par téléconférence ou en personne) comme méthode de règlement. Veuillez consulter la [\(Liste concernant les audiences orales\)](#).

1. Lors d'une audience par écrit, la ou le commissaire aux appels rend une décision en fonction des renseignements versés au dossier et de toute nouvelle information soumise. C'est le type d'audience que nous utilisons généralement pour résoudre les contestations concernant les comptes des employeurs. 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.
2. Nous préférons les audiences orales par vidéoconférence, par téléconférence ou, si nécessaire, en personne, pour les contestations concernant les virements de coûts ou la détermination du statut d'exploitante indépendante/exploitant indépendant ou de travailleuse/travailleur, car ces questions sont plus complexes et concernent plus d'une personne ou entreprise. Nous nous efforçons d'établir la date de l'audience orale dans les 90 jours civils suivant la date à laquelle la ou le commissaire aux appels a décidé de tenir une audience orale. Nous vous envoyons un avis d'audience écrit indiquant la date, l'heure ainsi que le lieu de l'audience si une audience orale en personne est nécessaire.

Méthode de règlement

La décision de la WSIB relativement à la méthode de règlement est une décision administrative prise par la ou le commissaire aux appels. Une demande de nouvelle détermination de cette décision peut être présentée à la personne commissaire aux appels. Il n'y a pas de possibilité de demander le réexamen de la décision à une personne chef de service des appels ni à la personne directrice principale de la Division des services d'appel.

La ou le commissaire aux appels examine le formulaire de demande d'audience pour voir quel type d'audience vous avez demandé. Si vous avez demandé une audience par écrit, la ou le commissaire aux appels rend sa décision en fonction des renseignements au dossier et de toute nouvelle information que vous aurez fournie dans le formulaire de demande d'audience ou le formulaire de contestation.

Si vous avez demandé une audience orale, la ou le commissaire aux appels examine 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 à la personne 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 pour envoyer tout autre renseignement que vous souhaitez voir pris en compte lors de la décision relative à la contestation.

La ou le commissaire aux appels rend généralement sa décision dans les 30 jours suivant la date à laquelle la contestation lui a été confiée pour une audience écrite ou, dans le cas d'une audience orale, dans les 30 jours suivant la date fixée pour l'audience.

Section 9

Directives de procédure :

- Honoraires et frais reliés à l'audience orale

Directive de procédure 9.0 : Honoraires et frais reliés à l'audience orale

En cas d'audience orale, la ou le commissaire aux appels examine les demandes de remboursement des frais pour la personne blessée ou malade, les témoins de la personne blessée ou malade et toute personne témoin assignée à comparaître. Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement sont remboursés à la personne blessée ou malade, à ses témoins et aux témoins assignés à comparaître qui doivent participer en personne à une audience hors de leur région de résidence ou d'emploi. Toutes les personnes témoins que nous n'avons pas assignées à comparaître doivent nous faire approuver leur comparution au préalable si elles souhaitent obtenir un paiement. Ces demandes doivent être présentées au moyen du *Formulaire de préparation à une contestation* ou du *Formulaire de la personne intimée*.

Les employeurs et leurs témoins n'ont pas droit au remboursement des frais associés à l'audience.

Le remboursement des frais de déplacement est limité à l'équivalent des déplacements effectués en Ontario. Nous pouvons payer une portion des coûts du déplacement hors de la province. En règle générale, nous ne payons qu'à partir de Winnipeg, à l'ouest, et à partir de Montréal, à l'est, jusqu'au lieu de l'audience orale en personne. Si le point de départ se situe au-delà de l'une de ces deux villes, le remboursement des frais de déplacement sera limité à l'équivalent du montant le moins élevé, entre le coût réel du déplacement, ou celui d'un vol aller-retour de Montréal ou Winnipeg au lieu de l'audience.

La ou le commissaire aux appels s'occupe des demandes de remboursement des frais variés soit lors de la discussion préliminaire à l'audience orale ou après.

Frais de déplacement et frais connexes

Les allocations accordées pour les déplacements, les repas et l'hébergement sont payées aux taux établis aux termes de la politique de la WSIB [17-01-09, Frais de déplacement et frais connexes](#).

Indemnité des personnes témoins non expertes

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 66,20 \$ pour une demi-journée et de 132,40 \$ pour une journée complète. Nous ne versons pas une indemnité de témoin si

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

Les frais doivent être inscrits dans le formulaire standard prévu à cet effet, que vous devez signer et remettre à la personne commissaire aux appels.

Indemnité des personnes témoins expertes

Les personnes témoins expertes reçoivent une indemnité établie. Les personnes témoins expertes comprennent, entre autres, les médecins, les psychologues et les physiothérapeutes. Il suffit généralement à ces personnes de fournir des rapports médicaux à la personne commissaire aux appels. Nous approuvons leur comparution à une audience orale que dans des circonstances particulières où les preuves que ces personnes prévoient présenter ne sont valables que si elles sont présentées en personne.

Barème d'honoraires des témoins

Personnes témoins non expertes : 132,40 \$ pour une journée complète/66,20 \$ pour une demi-journée

Personnes témoins expertes : 600 \$ pour une journée complète/300 \$ pour une demi-journée

Païement pour les rapports médicaux

Nous payons les rapports médicaux selon le barème d'honoraires approuvé si le rapport est fourni à titre de pièce jointe au *Formulaire de préparation à une contestation*, et seulement si la ou le commissaire aux appels considère ce rapport comme important pour le processus décisionnel.

Le barème d'honoraires approuvé est décrit dans la [politique de la WSIB 17-02-03, Paiement des évaluations cliniques et des rapports médicaux exigés aux fins d'indemnisation](#).

Section 10

Annexes :

- Annexe A – Application des critères relatifs à la prolongation des délais
- Annexe B – Projets spéciaux de règlement des litiges

Annexe A : Application des critères relatifs à la prolongation des délais

Critères s'appliquant du 1^{er} janvier 2008 au 31 janvier 2013

(pour les contestations portant sur les comptes des employeurs, ils s'appliquent du 1^{er} janvier 2008 au 30 juin 2016)

La durée du délai. La WSIB peut accorder à sa discrétion une prolongation si la contestation est présentée moins d'un an après la décision. D'autres critères entrent en ligne de compte, notamment :

1. si la date limite était réellement inscrite dans la lettre de décision que vous avez reçue. Cela tient compte du fait que, depuis le 1^{er} janvier 1998, les lettres de décision précisent clairement les délais de contestation, mais avant cette date, ce n'était pas le cas;
2. si vous avez eu de graves problèmes de santé;
3. si une personne 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. s'il y avait d'autres questions en litige contestées durant le délai de contestation qui sont étroitement liées aux questions qui n'ont pas été contestées durant ce délai;
6. l'importance de la question en litige;
7. si la partie était en mesure de comprendre les exigences relatives aux délais.

Toute décision visant la prolongation des délais sera rendue en fonction du bien-fondé et de l'équité du cas.

Critères s'appliquant du 1^{er} février 2013 au 30 juin 2016

Les critères qui doivent être considérés pour les contestations après le délai prescrit par la loi comprennent ce qui suit :

1. si la date limite était réellement inscrite dans la décision que vous avez reçue;
2. si vous avez eu de graves problèmes de santé;
3. si une personne 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 vous avez contesté d'autres questions étroitement liées dans le délai fixé et que ces autres questions en litige, qui ont fait l'objet d'une contestation respectant le délai, sont étroitement

liées aux questions qui n'ont pas été contestées avant la date limite, ce qui fait que celles-ci ne peuvent pas être examinées raisonnablement sans supprimer ledit délai.

Toutes les décisions relatives à la prolongation du délai de contestation sont basées sur le bien-fondé et l'équité du cas.

Critères s'appliquant à partir du 1^{er} juillet 2016 (y compris aux contestations portant sur les comptes des employeurs)

Les critères qui doivent être considérés pour les contestations après le délai prescrit par la loi comprennent ce qui suit :

1. si la date limite était réellement inscrite dans la lettre de décision que vous avez reçue;
2. si vous avez eu de graves problèmes de santé;
3. si une personne 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 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;
7. si vous avez contesté d'autres questions étroitement liées dans le délai fixé et que ces autres questions sont si étroitement liées à la question qui n'a pas été contestée dans le délai imparti que la contestation ne peut être raisonnablement résolue sans supprimer ledit délai;
8. si la décision a été rendue entre le 16 mars 2020 et le 13 septembre 2020, lorsque le gouvernement de l'Ontario a temporairement suspendu les délais en raison de l'état d'urgence pandémique;
9. du 22 février au 16 mars 2023, les gens ont reçu nos lettres en retard à cause d'un problème d'impression. En raison de ce retard, nous avons prolongé le délai de contestation jusqu'au 30 septembre 2023 dans le cas des décisions datées du 22 février au 16 mars 2023.

Annexe B : Projets spéciaux de règlement alternatif des litiges

Nous proposons des projets spéciaux de règlement des litiges. Les contestations provenant de grandes entreprises font parfois l'objet de projets spéciaux visant une solution plus efficace et établissant un meilleur consensus. Ces projets dépendent de la volonté de l'employeur et du syndicat d'en venir à un règlement de façon constructive.

Chaque projet est élaboré de concert avec l'employeur et le syndicat, et les procédures varient en fonction des besoins des parties.

Dans le cadre d'un projet spécial conçu pour les grandes entreprises et les syndicats, une ou un commissaire aux appels désigné présente habituellement par écrit son point de vue ou son opinion à l'employeur et aux personnes représentantes syndicales. Une rencontre peut être organisée avec l'employeur et la personne représentante syndicale pour examiner plusieurs dossiers. La discussion porte principalement sur le point de vue présenté et la plupart des cas sont résolus de cette façon. Dans de rares cas, la ou le commissaire aux appels procède à une audience orale. Dans certains cas, une nouvelle enquête doit être menée avant qu'une entente puisse être conclue.

Toute demande d'information sur la possibilité d'élaborer un projet spécial propre à un employeur doit être adressée à la directrice principale ou au directeur principal de la Division des services d'appel.