

# L'expérience des travailleurs et des travailleuses dans l'exercice de leurs droits: l'audience à la Commission des lésions professionnelles

**Nancy Guberman, Katherine Lippel, Marie-Claire Lefebvre, Dominique Côté et Chantal Schmidt  
CINBIOSE. Université du Québec à Montréal  
CSQ, 18 mars 2003**

## Origine du projet de recherche

- Partenariat avec la CSQ, la CSN et la FTQ
- Santé au travail des travailleuses
- Pourquoi les travailleuses perdent plus souvent que les travailleurs lorsqu'elles exercent leur droit d'appel après avoir fait une réclamation à la CSST pour une lésion psychique ou musculo-squelettique?

## Objectifs de ce projet

- Comprendre comment les travailleuses et les travailleurs vivent l'expérience de l'audience à la Commission des lésions professionnelles (C.L.P.).
- Comprendre les facteurs ayant pu déterminer ou colorer, positivement et négativement, cette expérience

## Méthodes

- Projet pilote
- Entrevues semi-structurées
- Comprendre les perceptions qu'ont les personnes de leurs expériences
- 14 entrevues:
  - 8 femmes dont 4 syndiquées
  - 6 hommes dont 5 syndiqués
  - Aucune lésion psychique
  - Principalement des accidents du travail

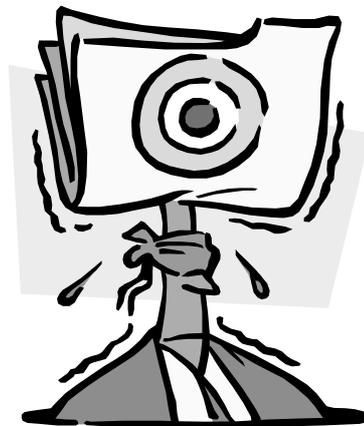
## Les résultats

Comment les travailleuses et les travailleurs ont-ils vécu l'expérience de l'audience?

Quels sont les facteurs qui influencent cette expérience?

## Processus stressant

- Tous les participants et participantes ont trouvé le processus stressant, bien que les aspects les plus stressants aient pu varier d'une personne à l'autre.



## L'inconnu

- Facteur déstabilisant
- Contribue à la nervosité
- Facteur important particulièrement pour les femmes
- Les hommes sont plus familiers avec la CSST



## L'inconnu: facteur déstabilisant

- « Je ne sais pas quel genre de salle... comment ça se passe... comment on est placé... il n'y a personne qui m'indique où m'asseoir.... Alors j'ai pris une chaise puis j'ai demandé: "est-ce que je peux m'asseoir ici?" Je me suis rendue compte le matin, la personne qui est là, je l'appelle comment? ...Qui est-ce qui parle ? ...c'est des petits détails mais qui sont bien déstabilisants. »(T2)

## L'inconnu: facteur déstabilisant

- « Je croyais que ça allait pas être, que ça allait pas être bien comme ça, là, parce que j'étais... le stress puis l'inconnu, puis...Je savais pas à quoi m'attendre, je savais pas si ils allaient me poser des questions embarrassantes, ou t'sais, qu'est-ce que..j'devrais faire...» (T6)

## L'inconnu: facteur déstabilisant

- « C'est de l'inconnu, o.k. T'essayes de te faire une image, comment que c'est puis, t'sais, c'est que tu vas être bombardée de questions?...bon, ben, c'est qui qu'il va y avoir là? comment que ça se passe?...Je pense que le fait que l'employeur soit là, ça m'a énervée...parce que il m'avait dit qu'il serait pas là ...T'es tellement nerveux, là, t'es tellement nerveux...»(T7)

## L'attente est longue

Les hommes trouvent  
**l'attente de l'audience  
et de la décision  
longue** et source de  
nervosité .



## Déroulement de l'audience

- Entendre les témoins
- Témoigner
- Le contre-interrogatoire
- L'attitude du tribunal lui-même



## Entendre le témoignage...un homme se fâche

- « C'est là que j'ai commencé à prendre les "quételles"... parce que je suis mauvais!...Mauvais parce que je suis écoeuré! Je suis rendu à ma limite parce que je suis près de sauter la coche! Fait que j'ai dit: "De quoi vous vous mêlez, vous ?" C'est une crise de face d'hypocrite... Lui, ce gars-là, il m'a calé. J'ai dit à [mon représentant]: "Fais de quoi, je vais lui sauter à la gorge! » (T11, 38-39).

## Témoigner: l'importance de se sentir crédible

- « **Quand j'suis sortie de là, j'avais l'impression... j'étais soulagée à 50%. Parce que là, ça s'est très bien déroulé pour moi...ce que moi je disais, ça faisait du sens, puis les commissaires, ils voyaient toujours ben que oui, ça faisait du sens, aussi, tout ce que je disais, pis la façon que je l'ai présenté, c'était très bien aussi, ça fait que, ouais, j'étais confiante que, oui, j'allais avoir de quoi de bien positif...»(T6-21)**

## Témoigner: l'importance de se sentir cru

- « parce que j'étais pas trop nerveux, parce que je disais ce que j'ai eu comme accident... tout ce qui est arrivé, c'est réellement vrai; et en plus, c'est toi-même qui l'a eu . ... À chaque fois que je parlais à la commissaire, je la regardais dans les yeux. On dirait qu'elle [la commissaire] voyait dans mon regard que j'étais sincère. Je la regardais toujours quand je parlais. (T 14, 18)

## Témoigner: une expérience éprouvante

- « Je n'étais pas fort, j'en shakais, hostie, puis j'avais mal ! » (T11, 20) « J'ai de la misère à me tenir, ils l'ont vu, le juge, ... tu devrais voir la lettre qu'il a écrit...: «Monsieur a besoin d'un appui pour se lever... pour s'asseoir... » le juge l'a dit!» (T11, 31).

## L'interrogatoire source de stress?

- Les interrogatoires intimidants par les représentants de la CSST et de l'employeur sont offensants.



## L'avocat de l'employeur

- **« De l'avocat de la compagnie, c'était mélangé. Il m'avait fait mélanger comme dans un ballet dans toutes les questions: il commençait, il recommençait encore. Il me demandait la même question deux ou trois fois, et alors je savais pas ce qu'il voulait. » (T4-7)**

## Avocasseries

- « Il voulait me faire oublier qu'est-ce que j'avais dit... parce que mon avocat m'avait questionnée aussi...il me questionnait beaucoup de fois, la même question... les mêmes mots, tout, trois fois, peut-être quatre fois. Après ça, il revenait encore en arrière, pour me demander encore la même chose: mais j'avais la réponse ici, dans ma tête. » (T4-7)

## Avocasseries

- « ...tu as l'air justement, devant l'avocate de l'employeur, j'avais l'air d'un bandit mais ça , ça m'achalait un peu et puis elle pose des questions, elle revient sur les mêmes questions, puis elle essaie de dire des choses que tu n'as pas dites là... pour essayer de te mêler. « Me semble que vous avez dit tantôt » Puis là tu viens à un moment donné, tu deviens comme un peu mélangé,... » (T 15)

## Perceptions de l'audience

- Durée
- Rapport de force
  - Déséquilibre
  - Représentation

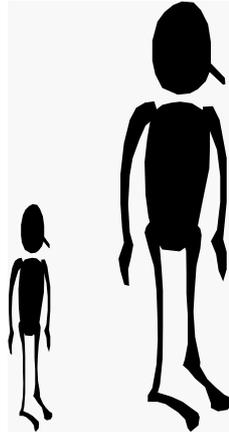


## L'audience interminable

- Les femmes trouvent **l'audience longue**, peu importe sa durée réelle.
- C'est un indice du caractère stressant de l'expérience.



## Rapport de force



- La plupart des femmes soulignent l'inégalité des parties à plusieurs niveaux:
  - financièrement
  - en termes de représentation
  - en termes de familiarité avec le processus.

## La représentation devant le tribunal

- « **La CSST, elle, s'est payée un avocat... Moi, je n'ai pas les moyens de me payer un avocat. Donc, eux, ils sont bien équipés, moi je ne le suis pas. C'était comme ça que j'avais passé mon divorce...** »



## Représentation: femmes

- Trois femmes se sentent mal représentées:
  - représentant syndical inexpérimenté
  - avocat d'aide juridique
  - sans représentation à l'audience
- 5 des 8 femmes avaient le sentiment d'être bien représentées, 2 par leur syndicat, 3 par des avocats recommandés par l'association d'accidentés du travail.

## Représentation: hommes

- Tous les hommes se sentent bien représentés:
  - Deux par l'avocat du syndicat
  - Un par sa représentante syndicale
  - Trois par l'association d'accidentés
- 3 des 6 hommes avaient été échaudés par leur représentant dans le passé, 2 par leur syndicat, 1 par une avocate de pratique privée.

## Inégalité inégale

- Le poids de l'inégalité entre les parties semble **moins ressenti par les hommes** que par les femmes que nous avons rencontrés.
- Les hommes expriment davantage l'impression d'être épaulés par une équipe: «la partie syndicale».

## Perceptions de la C.L.P.

- Confusion quant à la composition du tribunal
- Le commissaire compréhensif
- La conciliation: une étape déroutante



## Composition du tribunal: confusion

- « Moi je sais pas si c'était trois commissaires ou si c'était des personnes de la CSST...parce que je me battais contre la CSST, là. Ça fait que, d'après moi, il y avait quelqu'un de la CSST...»(T6)

## Membres syndicaux invisibles?

- « Et en avant de nous autres, c'est la juge. Là-bas, ils appellent ça une commissaire. Mais c'est comme, entre guillemets, un juge à la cour. À côté de la commissaire, il y a un médecin qui est neutre. Comme ils nous expliquaient, il n'est pas pour l'employeur, ni pour la CSST. C'est un médecin neutre. Il y va selon sa compétence. Et à côté du médecin, il y a un représentant de l'employeur. Complètement à droite, un représentant de la CSST [il s'agit en fait du membre syndical du tribunal]. On est plusieurs personnes. » (T 14, 11-12)

## La C.L.P.: un tribunal compréhensif

- « Le juge ? Il était tranquille... j'essayais de ne pas regarder comme un homme, sinon comme le Seigneur qui était là, assis devant moi... je n'ai pas regardé vraiment, son attitude, mais il avait l'air d'être un bon commissaire. L'autre monsieur? Il était un petit peu... les questions un petit peu... comment on peut dire... un peu sévères.»  
(T4-11)

## La C.L.P.: un tribunal compréhensif

- « Quant au tribunal lui-même, je peux dire que je le trouve correct; le président a l'air à être un homme consciencieux, qui a compris la problématique, ça pour ça...bon, si je me fie à moi là, à ce que je perçois, ...ça a l'air à être des personnes... bon l'assesseur...celle qui est pour les travailleuses, elle a l'air à être compétente; celui pour les employeurs, c'est un nouveau...»(T-1)

## La conciliation: une épreuve déstabilisante

- « Ce que je reproche, c'est que mon avocat aurait dû me dire: écoutez, demain, c'est une conciliation, c'est pas une audience, c'est pour ça que je vous ai rien préparé... Mais non, j'arrive, en plein dans la conciliation. Je savais même pas que c'est une conciliation... personne ne m'a dit, ni elle, ni le syndicat, ni personne...» (T5-27)

## Le soutien: un facteur déterminant

- Toutes les personnes ont souligné l'importance du soutien: l'effet bénéfique d'un soutien efficace et l'effet néfaste d'un soutien défaillant.



## Soutien apprécié

- Plusieurs hommes soulignaient l'importance du soutien de leur syndicat
  - le dossier a été pris en main par le syndicat bien avant l'audience
  - le travailleur se sent ainsi épaulé dans sa démarche

## Soutien économique du syndicat

- « Si j'avais pas eu de syndicat, j'aurais pas pu me défendre, même si je sais que c'est dû à mon accident de travail parce que ça coûte très cher. C'est très, très dispendieux [40 000\$ d'avocat et 9000\$ de frais médicaux]».

## Soutien manquant:

- « Tu es dépassée par tout ça, tu te sens toute seule! Je n'avais pas personne pour m'accompagner, m'épauler, puis me dire: " As-tu remarqué tel détail? ", me donner des conseils, tu n'as rien! Tu es laissée à toi-même, puis là, tu te rends compte que le syndicat, ce n'est pas plus efficace qu'il faut, mais la majorité des femmes, on n'a pas l'argent pour se prendre un avocat, hen!»(T1)

## L'importance du soutien

- |                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| • Les travailleurs comptent sur | • Les travailleuses comptent sur |
| – leur conjointe                | – leurs amies                    |
| – leur syndicat                 | – leur famille (mari, enfants)   |
| – les associations d'accidentés | – les associations d'accidentés  |
|                                 | – leur syndicat                  |

## Le besoin de soutien ne porte pas juste sur les aspects techniques

- « J'avais besoin de savoir qu'il y en avait d'autres comme moi... que je n'étais pas la seule. (...) Je pensais que j'étais la seule personne au monde à qui c'était arrivé d'avoir déboulé un escalier. (...) Là, je me trouvais encore plus niaiseuse. (...) Je pense que je me suis sentie coupable depuis le jour où je suis tombée. » (T2)

## Sans soutien, le déséquilibre est flagrant

- « ... le médecin du bureau de santé, l'ingénieur responsable de l'entretien... puis le directeur du personnel, bien ça, c'est la Sainte-Trinité, ça. Fait qu'on se concerta tout le monde ensemble, on dit tous la même version! Avec... appuyés avec l'inspectrice de la CSST qui dit la même version que nous autres, puis on va mettre le syndicat dans notre poche! Ça veut dire qu'on est 5 contre la travaillante, on va l'écoeurer assez qu'elle va abandonner. »

## Cotés positifs de la démarche: la fierté

d'avoir présenté  
une bonne preuve

d'avoir réussi à  
dire ce qu'ils  
avaient à dire  
devant un juge



## Cotés positifs de la démarche: sentiment d'accomplissement

- D'avoir surmonté les obstacles (leur nervosité, les embûches de la partie adverse)
- D'avoir résisté à l'intimidation de la partie adverse



## La fierté d'être allée jusqu'au bout

- « C'est long, mon dieu que c'est long, ok. C'est long d'attendre, là, avant de passer là. Mais c'est pas grave. Moi, je suis contente d'avoir passé là parce que j'me dis, si j'aurais pas été là, j'aurais toujours resté...comme dans un doute. J'aurais dit: pourquoi j'me suis pas rendue jusqu'au bout, là, t'sais. Pour moi, y fallait que j'me rende pis j'encourage les autres à faire la même chose aussi. » (T7-28)

## L'importance d'être écoutée

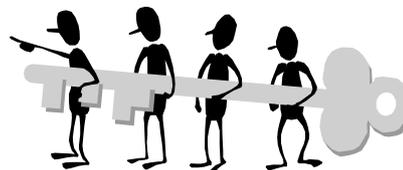
- « Ce fut tout de même profitable puisque c'était la première fois qu'on était réellement à l'écoute du déroulement du processus ayant causé la lésion...
- Personnellement, ce fut important pour moi qu'on reconnaisse enfin la vérité. Je pouvais enfin passer à autre chose. Tout ce processus m'a servi à moi-même et, par la suite, j'en suis convaincue, à faciliter le règlement d'un autre dossier. »  
(T8-4)

## Stratégies à envisager

- Comment diminuer l'anxiété des travailleuses et des travailleurs?
- Comment promouvoir une représentation des travailleuses et travailleurs qui tiendrait mieux compte de leurs besoins?
- Comment éliminer les pratiques néfastes pour la santé des justiciables?

## Contrer le déséquilibre

- Soutien économique
- Démystification du processus
- Soutien social formel et informel



## Comment contrer le déséquilibre?

- Financièrement:
  - Garantir l'assurance salaire en attente d'une décision.
  - Fournir une représentation compétente.
  - Payer les expertises médicales pertinentes.

## Démystification du processus

- Préparation préalable à l'audience/ la conciliation
- Implication active de la personne dans la préparation de son dossier
- Démystification de l'audience elle-même
  - Encourager la personne à observer l'audience de quelqu'un d'autre
  - Fournir des informations détaillées sur le déroulement de l'audience (brochure et vidéo?)

## Comment améliorer le soutien social?

- Importance de se sentir épaulé par les collègues et le syndicat.
- Importance de partager avec d'autres qui ont vécu une expérience similaire.
- Importance de pouvoir accéder à un réseau d'information, même informel, pour démystifier le processus.

## Similarités et

- Stigmatisation: bandit, fraudeur, voleur, prisonnier, quêteuse
- Délais, y compris l'incompréhension des délais
- Importance de la préparation préalable à l'audience
- Importance d'être et de se sentir crédible
- Questionnement sur la conciliation

## Différences



- Difficultés dans le recrutement
- Niveau de soutien syndical plus faible
- Soutien plus varié
- Importance du principe en cause
- Déséquilibre



- Lésions visibles et graves
- Plus grande familiarité avec la C.S.S.T.
- Soutien des conjointes
- Soutien du syndicat: source d'équilibre dans le processus

## Comment éliminer les pratiques néfastes pour la santé

- Sensibiliser les personnes qui assurent la représentation à l'importance de leur rôle.
- Sensibiliser les membres du tribunal à l'effet néfaste de certains aspects du processus (interrogatoires, conciliation).
- Sensibiliser les avocats aux effets néfastes de leurs comportements.