

RÉCLAMATIONS CSST ÉTONNANTES OU INFORMATIONS INHABITUELLES : QUE FAIRE ?



PAR **Me Dominique Lebeuf, CRIA**

Ne baissez pas les bras par rapport
aux réclamations CSST. Agissez !

Dans certains dossiers, le gestionnaire ayant
à s'occuper de la réclamation à la Commission de la santé
et de la sécurité du travail (CSST) sera confronté à divers
dilemmes. Est-ce qu'il y a vraiment eu un fait accidentel ?
Celui-ci peut-il expliquer la lésion, etc. ?

Ce gestionnaire exerce un rôle qui s'apparente à celui
d'un chef d'orchestre : au départ, il doit donc recueillir
tous les faits, dont l'enquête en prévention effectuée
par le superviseur.

La vérification de ce gestionnaire est
d'un tout autre ordre. Elle sert, entre
autres, à étudier précisément toutes
les circonstances de l'évènement et à
informer adéquatement les médecins,
désignés ou experts. Elle permet de
prendre des décisions éclairées, quant
à la gestion du dossier médical, pour
mener à bien, le cas échéant, le dos-
sier ou le procès devant la Commission
des lésions professionnelles (CLP).

En effet, si des doutes subsistent sur
une réclamation, il lui faudra se ques-
tionner, dans un souci d'équité. La
recherche de la vérité est le but premier.

Que faire si...

- un travailleur déclare une contusion
et que son « bleu » est orange ?
- le travailleur n'a pas déclaré immé-
diatement son accident ?
- il y a un délai entre le moment où
l'accident se serait produit et la
première visite médicale ?
- il y a un diagnostic dans le dossier,
mais aucun fait accidentel précis
n'a été rapporté ?
- le travailleur accomplissait ses
tâches habituelles et un diagnostic
de maladie professionnelle en
« ite » (bursite, tendinite, etc.) ou
un diagnostic « psy » a été posé ?
- toutes les assignations temporaires
sont refusées ?

- le travailleur ne collabore pas ?
- de nouveaux diagnostics, de nou-
veaux sites de lésion apparaissent
tout à coup ?

POUR VOUS RETROUVER

Tout d'abord, voici quelques conseils
afin de faciliter la gestion de vos
dossiers.

Créez un dossier au nom du travailleur
dans lequel vous insèrerez, graduelle-
ment, tous les renseignements néces-
saires. Toute l'information devrait s'y
retrouver, par ordre chronologique.

Le dossier devrait d'abord contenir
une section « résumé », incluant
certains renseignements qui vous
seront utiles :

- la date d'embauche
- les postes occupés, leur durée
- la date de naissance (pour penser
à la possibilité d'un partage de
coûts en raison d'une condition
personnelle)
- les dates des accidents de travail
antérieurs et les sites de lésion,
si pertinent
- la date de l'évènement, les diagnostics

Au fil du temps, vous ajouterez, à cette
section, la liste de toutes les décisions
de la Commission de la santé et de
la sécurité du travail (CSST) et des
contestations, s'il y a lieu.

La seconde partie de votre chrono-
logie devrait être générale et contenir
l'ensemble du dossier. Intégrez-y les
renseignements médicaux et les faits.
Gardez une trace de toutes vos
communications. Il est utile de com-
muniquez, par courriel, avec vos
superviseurs et toutes les personnes
impliquées dans le dossier.

VÉRIFIEZ L'ADMISSIBILITÉ

Il est essentiel, pour votre médecin, de
connaître précisément les circons-
tances d'un accident de travail ou d'une
maladie professionnelle. Par exemple,

quel est la sévérité du mécanisme
accidentel, le délai d'apparition de la
lésion, de la consultation médicale ?

Éclaircissez les circonstances de la
réclamation auprès du travailleur et
du superviseur, de vive voix. Une liste
de questions, élaborées avant de ren-
contrer toutes les personnes impli-
quées, permet de sauver du temps.
Un outil utile est l'insertion, dans votre
formulaire d'accident, d'un schéma
du corps humain, afin que le travail-
leur ou le superviseur puisse encer-
cler la région atteinte.

Vérifiez les lieux de l'évènement afin
de pouvoir donner des renseigne-
ments précis au médecin. Si la photo
du poste de travail n'a pas été prise, il
serait judicieux de le faire afin de
l'acheminer à votre expert. Scannez le
bon de travail, les rapports de produc-
tion, la(les) carte(s) de temps.¹

Tous les renseignements peuvent être
utiles. Par exemple, si la déclaration
d'accident a eu lieu après un jour non
travaillé et que l'accident n'avait pas
été mentionné avant le départ du tra-
vail, un message déclarant celui-ci
pendant la fin de semaine a-t-il été
laissé dans la boîte vocale du supervi-
seur ou de la vôtre, en tant que res-
ponsable des dossiers CSST ? Il est
utile de transcrire le message. S'il n'y
a aucun message, notez-le aussi !

Pensez aussi au dossier disciplinaire
ou à la négligence grossière et volon-
taire².

Dans le cas d'une réclamation pour
une lésion musculosquelettique, votre
médecin expert voudra savoir précisé-
ment quelles tâches le travailleur
accomplissait, quels objets il manipu-
lait, leur poids, leur dimension, la
fréquence des mouvements, depuis
combien de temps ? Si elle existe, four-
nissez-lui une étude ergonomique.

1. Si une très grande fatigue
est en cause, voir :
« Peut-on limiter le temps
travaillé pour protéger la
santé et la sécurité du
travailleur ? »
[http://www.centrepatri-
nalsst.qc.ca/infos-sst/
le-point-sur/droit-de-
gerance/limite-de-temps-
de-travail.html](http://www.centrepatri-
nalsst.qc.ca/infos-sst/
le-point-sur/droit-de-
gerance/limite-de-temps-
de-travail.html) (mai 2012)

2. Voir Michel Gouin et
Dry-Tech, 143664-64-0007,
2004-07-15, sur le
non-respect par le
travailleur de limitations
fonctionnelles établies chez
un employeur antérieur
et non divulguées
à l'employeur actuel
(art. 27, LATMP).

Vous ne devez pas prendre pour acquis qu'un diagnostic en « ite », à la suite d'un trauma, sera limité à une réclamation pour accident de travail.³ Le dossier peut évoluer et se transformer en réclamation pour maladie professionnelle.

Pour une réclamation pour lésion psychologique⁴, n'oubliez pas que le travailleur doit prouver l'existence d'une relation entre l'évènement imprévu et soudain et le diagnostic. Le travailleur a-t-il reçu une formation spéciale lui permettant de faire face à l'évènement invoqué ?⁵ S'agit-il d'une situation normale dans son milieu de travail ou cela déborde-t-il du cadre normal, usuel ou prévisible des relations du travail?⁶ Quelle a été la réac-

tion de la personne à la suite de l'évènement allégué ?⁷

Dans le cas d'une réclamation CSST pour harcèlement, il est crucial de recueillir la version de toute personne impliquée.⁸ Soyez très attentif à la confidentialité des renseignements recueillis. La situation est délicate et doit être traitée dans le plus grand respect des parties.⁹

GESTION DU DOSSIER MÉDICAL

La constitution d'un dossier médical complet sera l'un de vos atouts pour faire face à toute situation. Il y a donc lieu de noter, dans la chronologie, les dates des visites médicales chez les différents intervenants, le nom des médecins, le ou les diagnostics, la date de consolidation, la possibilité de travail léger, les rendez-vous en physio ou en ergo, l'existence ou non de limitations fonctionnelles, ou d'incapacité partielle permanente, etc. Vérifiez si la date de l'évènement, émise par le médecin, correspond bien à celle de votre dossier.

Assurez-vous de recevoir copie de tous les billets médicaux de l'employé. Si vous n'avez pas de médecin désigné et que le travailleur ne vous remet pas les attestations médicales de son médecin, vous risquez d'être hors délai pour les contester (art. 212, LATMP). Il est donc approprié de choisir un médecin qui recevra les documents médicaux.

Par contre, sachez que dès qu'il y a contestation d'une décision de la CSST, vous avez accès au dossier complet du travailleur, incluant son dossier médical (art. 38, LATMP).

Comment aider votre médecin expert¹⁰, dans la réalisation de son mandat, quand vous avez décidé de contester l'opinion du médecin qui a charge du travailleur, tel qu'il est prévu à l'article 212 de la LATMP ? Il

faut d'abord faire parvenir, à votre médecin expert, les résultats de vos vérifications. Autrement, il n'aura que la version du travailleur. Sans nécessairement douter de la bonne foi du travailleur, la mémoire est une faculté qui oublie et, souvent, qui transforme. C'est pourquoi la preuve documentaire est si importante !

Autres éléments à vérifier

- Le diagnostic posé peut-il être en relation avec l'évènement ou le travail ?
- Y a-t-il un nouveau diagnostic ? Exemple : une entorse cervico-dorsale avec hernie discale alors que le diagnostic initial était celui d'entorse dorso-lombaire. Il ne s'agit pas du même site de lésion et il n'est pas contemporain à l'évènement : une expertise s'impose alors.¹¹

Demandez à votre médecin expert d'obtenir, du travailleur, l'autorisation d'avoir accès aux notes de tous ses médecins traitants relativement à la lésion. Cela lui permettra peut-être de découvrir des conditions personnelles sous-jacentes qui pourraient justifier une demande de partage de coûts.

Le dossier de la CSST peut également être obtenu, incluant les notes évolutives. Enfin, les rapports de physiothérapie et d'ergothérapie vous permettront peut-être de découvrir un nouveau site de lésion¹², un plateau thérapeutique pour la date de consolidation ou une aggravation hors travail inexpliquée.

Votre médecin expert doit avoir accès à tous ces documents. À la suite de la réception de son opinion, si elle diffère du médecin qui a charge du travailleur, vous pouvez contester plusieurs attestations médicales, en autant que vous respectiez le délai de 30 jours.

---> suite à la page 6

3. En médecine, la seule répétition de mouvements, sans que les tendons soient soumis à une charge en traction importante, n'est pas susceptible de causer une tendinite. Voir Rioux et CEGEP de Gaspésie Les îles, 2012 QCCLP 3298. Analyse du poste de travail pour établir le lien avec la lésion diagnostiquée et le travail. La surcharge de travail « doit être majeure et sortir véritablement de l'ordinaire... et démontrée par prépondérance de preuve ». Voir l'étude, de mars 2012, sur l'absence de relation entre l'utilisation d'un ordinateur et les maladies reliées au cou et aux membres supérieurs, de Richter JM et al., *Is Peak Exposure to Computer Use a Risk Factor for Neck and Upper-Extremity Symptoms ?* Scand J Work Environ Health, 2012; 38(2) : p. 155-162.

4. Borowski et Ciara Technologies, 2011 QCCLP 5705. Lavoie et Gatineau (Ville de), 2012 QCCLP 2057.

5. M.T. et Compagnie A, 2012 QCCLP 2403.

6. Lavoie et Gatineau (Ville de), 2012 QCCLP 2057. Voir également Lévesque et Restaurant Les Jardins Roussillon, 2011 QCCLP 3890, en lien avec Facebook.

7. Leduc c société Parc-Auto du Québec, 412567-64-1006, 2012-01-20.

8. Une enquête bâclée peut engendrer une poursuite en responsabilité par la victime de cette enquête, comme un présumé agresseur qui serait innocenté de l'accusation.

9. *Le harcèlement et les lésions psychologiques*. CLICHE Bernard et al., Éd. Yvon Blais, 2005. *Le harcèlement psychologique*, LAFOND Reine et al., Éd. Y. Blais, 2004. *Comment traiter une plainte de harcèlement psychologique*, SIGOUIN Marie-Josée, Linda BERNIER, Éd. Yvon Blais, 2007.

10. Air Canada et Korbiak, 283522-64-0602, 2011-09-26.

11. Plaza Chevrolet Hummer Cadillac inc. et Duarte, 2011 QCCLP 5268.

12. Article 31, LATMP.

13. Par exemple, CSS de Port-Cartier, 404271-09-1003, 2011-03-03.

14. Landry et Provigo Québec, 2011 QCCLP 1802, Richard Hudon, juge adm. Analyse en profondeur et jurisprudence abondante. Voir aussi Brisindi et STM (Réseau des autobus), 2010 QCCLP 4158, 2010-06-04. Allégation de tendinite. Or, photos sur Facebook : sportif de haut niveau de triathlon.

15. Savez-vous que les notions médicales les plus récentes favorisent une assignation temporaire qui débute très rapidement après le début de l'absence du travail ?

16. Résidence Angelica inc. et Desforges, 386820-71-0908-C, 2012-02-10, refus de toutes les assignations temporaires, expertise, preuve vidéo, recevabilité.

17. Bombardier inc. (Produits récréatifs Ltée) et Bergeron, 392329-05-0910, 2011-04-20. Voir aussi « Un travailleur doit rembourser plus de 113 000 \$ à la CSST » pour des prestations reçues sans droit. Doiron et Coffrages CCC, 2012 QCCLP 630, 2012-01-31 <http://www.centrepatrio.nalstt.qc.ca/documents/pdf/Travailleur%20remboursement%20CSST%202.pdf> (mai 2012)

18. Tremblay et Audio Musique plus, 2012 QCCLP 3486.

19. Bombardier (Produits récréatifs) et Bergeron 392329-05-0910, 2011-04-20.

20. Boies et CSST Québec Nord, 2011 QCCLP 2775, par. 114.

21. Wal-Mart Canada et Sylvestre, 2012 QCCLP 722. Voir aussi Victoria et Désossement Express inc, 410998-71-1005, 2012-02-02.

N'oubliez pas que votre médecin expert doit commenter tous les tests (EMG, scan, etc.) afin que son expertise ne soit pas écartée. Un très grand délai entre son expertise et les derniers rapports médicaux du médecin qui a charge ou une expertise qui ne respecte pas les règles établies par la CLP peut être préjudiciable.¹³

UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Si vous avez des doutes importants, vous pouvez aussi vérifier la page Facebook de l'employé. Cette preuve sera recevable en raison de sa pertinence et du fait qu'elle est accessible à une multitude de personnes.¹⁴

ASSIGNATION TEMPORAIRE

Que faire quand toutes les assignations très simples proposées sont refusées systématiquement ? Vous pouvez amender votre procédure d'assignation temporaire afin que le travailleur doive remettre, à son médecin traitant, le formulaire approprié accompagné de la liste des postes disponibles dans l'entreprise. Il serait judicieux d'obtenir, du médecin traitant, la liste des limitations fonctionnelles temporaires afin que le poste de travail soit bien adapté à la condition du travailleur.¹⁵

Cette procédure pourrait même inclure l'obligation de vous rapporter les documents, sous peine de sanction disciplinaire.

Une expertise serait très utile et, selon les conclusions de votre expert, peut-être même une preuve vidéo.¹⁶

LA PREUVE VIDÉO

Elle est très utile quand vous avez des doutes sérieux. Par exemple, si des examens ou des tests objectifs sont normaux, les assignations temporaires sont systématiquement refusées, des douleurs ne correspondent pas à un trajet anatomique, la preuve médicale

est incohérente ou sans consolidation¹⁷, ou la demande d'aide personnelle à domicile soulève des doutes.¹⁸

Dans les cas appropriés, cette preuve est, en général, la meilleure, pour des raisons évidentes.

Selon le tribunal :

- le travailleur bénéficie d'une loi d'indemnisation à caractère public
- la justice serait plus déconsidérée par l'exclusion de cette preuve que par son admission
- cette preuve est pertinente et probante¹⁹

LA CRÉDIBILITÉ DE TOUS LES INTERVENANTS

La recherche de la vérité devrait guider le gestionnaire dans son analyse. La crédibilité des faits et des témoignages est donc primordiale.

La CLP, dans l'arrêt Boies²⁰, a cité les critères suivants :

La crédibilité et la fiabilité des témoignages s'évaluent non seulement en fonction du comportement devant le tribunal, mais aussi en fonction de l'appréciation de l'ensemble des circonstances

... les facteurs d'appréciation sont les suivants :

1. Les moyens de connaissance du témoin, son sens d'observation, ses raisons de se souvenir, son expérience, la fidélité de sa mémoire et son indépendance par rapport aux parties en cause;
2. Le témoignage démontré comme faux sur un point n'amène pas nécessairement le rejet de celui-ci. Par contre, si le témoin se contredit et admet avoir donné une réponse erronée, il y a lieu de rejeter l'ensemble du témoignage sauf s'il y a corroboration de certains faits par une autre preuve;
3. La somme des contradictions amène des présomptions graves, précises

et concordantes quant à la non-crédibilité d'un témoignage;

4. Il existe une différence entre la fiabilité et la crédibilité d'un témoignage, la première servant à établir les faits tels qu'ils se sont produits alors que la crédibilité d'un témoin, bien que non mise en doute, reflète la perception de ce témoin. Ainsi, une personne peut croire avoir vu certains faits, alors que la vérité et la réalité de ces faits sont tout autre. On dira alors que le témoin est crédible, mais que sa version non fiable; (sic)
5. La preuve positive sera préférée à une preuve négative tout comme la preuve testimoniale directe sera privilégiée aux présomptions de fait. Par contre, ces règles ne sont toutefois pas absolues;
6. La corroboration des éléments d'un témoignage n'est pas la règle. Par contre, lorsque les versions sont contradictoires, la corroboration pourra dans certaines circonstances permettre d'établir la probabilité d'un fait;
7. Les déclarations antérieures incompatibles d'un témoin avec son témoignage pourront affecter la fiabilité et la crédibilité de ce témoignage. Par contre, les circonstances ayant entouré les déclarations antérieures incompatibles devront être analysées afin de déterminer si elles ont force probantes sur la qualité du témoignage reçu lors de l'audience. (sic)

C'est donc sous ces critères que les témoignages reçus ainsi que la preuve documentaire apparaissant au dossier seront évalués.

CONCLUSION

Pourquoi est-il important d'effectuer toutes ces démarches ? Afin d'être équitable dans la gestion des réclamations.

Aussi, parce que « la crédibilité est au cœur de l'analyse de toute réclamation »²¹.