

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'ACCÈS À LA JUSTICE POUR LES PERSONNES ACCIDENTÉES OU
MALADES DU TRAVAIL : QUELLE INCIDENCE DES COÛTS HUMAINS ET
FINANCIERS DE LA JUSTICE?

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA MAÎTRISE EN DROIT
DU TRAVAIL

PAR
MAXINE VISOTZKY-CHARLEBOIS

OCTOBRE 2020

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Quand Dalia Gesualdi-Fecteau m'a offert un poste de coordonnatrice de recherche lors de mon retour à l'UQAM, j'étais loin de me douter de ce que les deux prochaines années allaient me réserver. Dalia, je te remercie tellement, tellement pour ton soutien permanent, ta disponibilité – cela me semble un bien petit mot pour décrire, en fait, ton dévouement –, tes encouragements continus, ton immense générosité, et la grande confiance que tu m'as accordée. Merci pour tous tes conseils, ils sont très précieux, et pour toutes les opportunités que tu m'as invitée à saisir. Je me considère très privilégiée d'avoir pu travailler avec toi, de l'UQAM à Vancouver, en passant par Sept-Îles. En espérant de tout cœur que ça continue.

Un grand merci au corps professoral du département des sciences juridiques de l'UQAM, ces années à apprendre de vous m'auront permis de développer une pensée critique et une grande rigueur. Plusieurs d'entre vous m'ont encouragée à entreprendre des études supérieures, je vous en remercie. Ce projet de recherche n'aurait que difficilement pu se réaliser sans le soutien du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ), qui m'aura donné les moyens de mes ambitions en me soutenant en tant qu'aspirante chercheure. Mes remerciements vont aussi au fonds du Conseil de recherche en sciences humaines (CRSH) et au Fonds de recherche société et culture (FRQSC) pour leur soutien financier – cela m'a permis de me consacrer pleinement à cette recherche – au Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT), qui en plus de me soutenir financièrement m'a permis de participer à des colloques passionnants et à l'équipe interdisciplinaire de recherche sur le travail Santé, Genre, Égalité (SAGE) pour leur soutien.

Aux travailleuses et travailleurs qui ont donné de leur temps pour me raconter leur histoire, je ne saurais exprimer toute ma reconnaissance. Vous m'avez accordé une grande confiance, et j'espère pouvoir faire entendre vos voix. Aux personnes des

groupes de défense des droits, aux avocates et avocats qui ont généreusement pris de leur temps pour participer au projet, je vous remercie du fond du cœur. Le travail que vous faites est primordial et vous avez toutes mon admiration.

À mes parents, source intarissable d'amour et de fierté, merci de m'encourager constamment et avec un enthousiasme sincère dans tous les projets que j'ai entrepris, de la science politique au théâtre, en passant par les études féministes. Vous avez toujours cru en moi et c'est, vraiment, inestimable. Sur une note probablement bien trop personnelle, mais comme je termine de rédiger ce mémoire après plusieurs semaines de confinement et de distanciation physique et sociale, pandémie oblige, je tiens à remercier ma famille choisie : Odile, Camille, mes deux Catherine, Claudel, Mélissa, Christophe, J-F, Justine, Philémon, François, Félix-Antoine, Joël, Suzel, Jules... Je suis terriblement choyée d'avancer à vos côtés.

Enfin, merci à mes collègues et ami.es de la maîtrise pour les discussions et le soutien ; et un merci tout particulier à Thèsez-vous, pour l'espace, le silence, la motivation et les échanges

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	vii
RÉSUMÉ.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE : LA JUDICIARISATION DU PROCESSUS D'INDEMNISATION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES AU QUÉBEC.....	5
1.1 La reconnaissance, la réparation et l'indemnisation des lésions professionnelles au Québec	5
1.1.1 Le processus administratif et la judiciarisation du dossier	8
1.1.2 Présentation des acteurs clés	18
1.1.3 Le processus judiciarisé d'indemnisation des lésions professionnelles tel que vécu par les PAMT : causes et effets.....	32
1.1.3.1 Qu'est-ce qui influe sur la trajectoire d'une PAMT	36
1.2 Question de recherche.....	46
CHAPITRE II	
CADRE D'ANALYSE	49
2.1 La notion d'accès à la justice	49
2.2 La typologie des coûts de la justice.....	54
2.2.1 Les coûts financiers de la justice.....	59
2.2.2 Les coûts humains de la justice.....	61
CHAPITRE III	
MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	66
3.1 La recherche en droit à la lumière des études en droit et société.....	66
3.2 La méthodologie de recherche privilégiée	69
3.2.1 L'approche qualitative	70
3.2.2 La stratégie de collecte des données	72
3.2.3 Le traitement et l'analyse des données	81
3.2.4 Les enjeux éthiques et les limites de la recherche	82
3.3 La présentation des PAMT rencontrées	83

CHAPITRE IV

LE PROCESSUS JUDICIARISÉ TEL QUE VÉCU PAR LES PAMT : CE QUE NOS RÉSULTATS RÉVÈLENT SUR LES COÛTS HUMAINS ET FINANCIERS DE LA JUSTICE..... 92

4.1 Les résultats « attendus » : les coûts de la justice tel que vécus par les PAMT dans le cadre d'un processus judiciairisé et leurs effets 92

4.1.1 Les coûts financiers de la justice..... 93

4.1.1.1 Les coûts monétaires..... 93

4.1.1.2 Les couts d'opportunité : « si le temps c'est de l'argent, j'ai dépensé mon million » 104

4.1.2 Les coûts humains de la justice : élargir l'idée des coûts humains de la justice 108

4.1.2.1 (Re)définir la notion de coûts humains de la justice : la contribution de nos résultats 108

4.1.2.2 Les attributs du processus d'indemnisation susceptibles de générer des coûts humains 115

4.1.3 La relation dialogique entre les différents types de coûts..... 124

4.1.4 L'incidence des coûts de la justice sur l'issue du processus..... 127

4.2 Les résultats « inattendus » : comprendre le processus comme facteur de précarisation..... 139

CONCLUSION..... 152

BIBLIOGRAPHIE 157

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
1.1 Tableau 1.1 - Résolution des litiges 1998-2018	17
3.1 Tableau 3.1 - Présentation des acteurs clés	75
3.2 Tableau 3.2 - Présentation des PAMT rencontrées	79

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

BEM	Bureau de l'évaluation médicale
CALP	Commission d'appel des lésions professionnelles (1985 à 1998)
CAT	Commission des accidents du travail (1931-1979)
CLP	Commission des lésions professionnelles (1998 à 2015)
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (depuis le 1 ^{er} janvier 2016)
CPC	Code de procédure civile
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail (1980 à 2016)
DRA	Direction de la révision administrative
IRR	Indemnité de remplacement du revenu
JNR	Justiciable non représenté
LAJ	Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques
LATMP	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
LES	Loi sur l'équité salariale
LJA	Loi sur la justice administrative
LNT	Loi sur les normes du travail
LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail
MARL	Modes alternatifs de règlement des litiges
PAMT	Personne accidentée ou malade du travail
RRA	Rechute, récidive ou aggravation
TAT	Tribunal administratif du travail (depuis le 1 ^{er} janvier 2016)
UTTAM	Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades du travail

RÉSUMÉ

Dans le corpus littéraire portant sur l'accès à la justice, la question des coûts qui incombent aux personnes accidentées ou malades du travail (PAMT), que ces coûts soient subis ou anticipés, humains ou financiers, demeure encore peu abordée. Au Québec, c'est la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) qui pose les jalons légaux en matière de reconnaissance, de réparation et d'indemnisation des lésions professionnelles. Sur le plan administratif, cette mise en œuvre fera intervenir au premier chef la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST); il est toutefois possible qu'une décision rendue par la CNESST soit contestée devant le Tribunal administratif du travail, par la PAMT ou par son employeur. Le processus d'indemnisation des lésions professionnelles est donc susceptible de judiciarisation. Les coûts humains et financiers supportés par les travailleuses et travailleurs durant ce processus judiciarisé seront appelés à être modulés par une pluralité de facteurs, certains liés au processus judiciaire lui-même, d'autres étant propres à la réalité de la PAMT. La présente recherche souhaite mettre les PAMT non syndiquées au cœur des réflexions portant sur le régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec et plus particulièrement sur le processus d'appel d'une décision de la CNESST qui peut survenir. Ces réflexions souhaitent toutefois ne pas occulter les éléments contingents qui sont susceptibles de moduler la manière dont ce processus sera vécu. Ainsi, nous considérerons le contexte dans lequel un tel recours s'exerce. Il s'agit notamment d'un processus qui se déroule au sein d'un système de justice administrative qui ne reflète pas toujours les objectifs pourtant à l'origine de sa création et au cœur de dynamiques bien particulières liées entre autres au financement même de la CNESST. Toutefois, ce sont bien les PAMT qui subissent d'importants coûts de différentes natures. Nous avons ainsi identifié et classé les coûts et avons tenté de mettre en lumière leurs effets, afin de voir comment les PAMT composent avec ceux-ci tout au long du processus judiciarisé. Nous avons ainsi voulu illustrer ce processus qui, lorsqu'il se judiciarise, entraîne dans son sillage une série d'éléments qui inhibent un accès effectif à la justice. En effet, les coûts supportés par les PAMT, ainsi que la précarisation qui peut s'en suivre nous apparaissent comme révélateur d'un accès à la justice qui deviendra parfois illusoire pour certaines personnes.

Mots clés : Accès à la justice; coûts humains et financiers de la justice; accidents du travail et maladies professionnelles; processus judiciarisé; processus d'appel; personnes accidentées ou malades du travail.

ABSTRACT

In the literary corpus on access to justice, the question of the costs that fall on injured or sick workers, whether these costs are incurred or anticipated, human or financial, remains rarely addressed. In Québec, it is the *Act respecting industrial accidents and occupational diseases* that sets the legal benchmarks for the recognition and compensation of occupational injuries. From an administrative point of view, this implementation will primarily involve the Commission for Standards, Equity, Health and Safety at Work (CNESST); however, it is possible that the decision rendered by the CNESST be challenged before the Administrative Labor Tribunal, by the injured worker or by their employer. The compensation process for occupational injuries may therefore lead to legal proceedings. The human and financial costs borne by workers during this judicial process may be influenced by a plurality of factors, some linked to the legal process itself, others being specific to the reality of the worker. This research aims to place unionized injured workers at the heart of discussions on the compensation system for occupational injuries in Quebec and more particularly on the process of appealing the decision of the CNESST that may arise. However, these reflections wish not to obscure the contingent elements which are likely to modulate the ways in which this process will be experienced. Thus, we will consider the context in which this process takes place: it is a process that takes place within an administrative justice system that does not always reflect the objectives that were at the origin of its creation and at the heart of very specific dynamics related to the financing of the CNESST. However, it is injured workers who incur significant costs of various kinds. We identified these costs and tried to shed light on their effects, in order to see how injured workers deal with them throughout the appeal process. We thus wanted to illustrate this process which brings in its wake a series of elements that inhibit effective access to justice. Indeed, the costs borne by injured workers, as well as the precariousness that may follow, appear to us to be indicative of access to justice which will sometimes become illusory for some injured workers.

Keywords : Access to justice; costs of justice; workers' compensation system; judicialized process; appeal process; injured workers.

INTRODUCTION

Depuis plusieurs décennies déjà, nombre de chercheur.euses s'attèlent à définir le concept d'accès à la justice et réfléchissent aux mesures devant être mises en place pour assurer un tel accès¹. L'accès à la justice est demeuré un thème clé qui aura par ailleurs gagné en popularité dans les dernières années. En effet, des consortiums de recherche ont été mis sur pied afin de l'étudier sous différents angles fort diversifiés². L'accès à la justice y est alors abordé dans le cadre de recherches portant sur l'action collective³, sur les réalités autochtones⁴ ou sur la réalité des justiciables non représentés⁵. La magistrature n'a pas non plus délaissé cette problématique, soulignant les défis auxquels les tribunaux font face en la matière⁶ ou encore en signalant les difficultés rencontrées par nombre de citoyen.nes qui ne peuvent concrètement accéder à la justice⁷.

¹ Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, « Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective », (1978) 27 Buff L Rev 181, voir aussi les travaux du professeur Roderick A Macdonald, dont Roderick A Macdonald « Access to Justice and Law Reform » (1990) 10 Windsor YB Accæess Just 287.

² Des consortiums et partenariats de recherche se penchent également sur la question : au Canada anglais, voir les travaux du *Canadian Forum on Civil Justice* (CFCJ) et au Québec, les travaux du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ).

³ Voir les travaux à venir de la professeure Catherine Piché sur la compensation du justiciable par l'action collective et réalisés dans le cadre du chantier 2 du projet ADAJ.

⁴ Christiane Guay, Fanny Jolicoeur et Nadine Volant, « La gouvernance autochtone des services de protection de la jeunesse : un enjeu d'accès à la justice » dans Pierre Noreau, Emmanuelle Bernheim, Maya Cachecho, Catherine Piché, Jean-François Roberge et Catherine Rossi, dir, *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*, Cowansville, Yvon Blais, 2020, 255.

⁵ Emmanuelle Bernheim, Dominique Bernier, Alexandra Bahary-Dionne, Laurence Guénette, Louis-Philippe Jannard et Richard-Alexandre Laniel, « L'auto-représentation et le plaideur citoyen » dans Pierre Noreau *et al*, dir, *supra* note 3, 1; Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants*, The National Self-Represented Litigants Project, 2013.

⁶ Marie Deschamps, « L'accès à la justice, l'affaire de chacun » (2009) 50 :1 C de D 245 ; Louis Lebel, « L'accès à la justice : une prise de conscience nécessaire de la nature d'un problème » dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, Yvon Blais, 2010, 135.

⁷ Beverley McLachlin, « Reflections - The Challenges We Face » (2007) 40 UBCL Rev 819.

Toutefois, la plupart des travaux portant sur l'accès à la justice s'intéressent à des domaines de droit bien précis, s'agissant principalement du droit civil ou des matières familiales⁸. Il appert ainsi que le droit administratif n'est que rarement au cœur des recherches portant sur l'accès à la justice, à quelques exceptions près⁹. La facilitation d'un tel accès est pourtant un principe qui est au cœur de la mission des tribunaux administratifs¹⁰.

Nous avons décidé de poser notre regard sur les personnes accidentées ou malades du travail (PAMT). Plus précisément, ce qui nous intéresse, c'est le processus judiciairisé qui s'enclenche lorsqu'une décision de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), section santé et sécurité du travail, est contestée, par un.e travailleur.euse ou par son employeur. Si un certain nombre de chercheur.euses s'intéressent aux enjeux liés à l'indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles, relativement peu de travaux abordent ce phénomène sous l'angle de l'accès à la justice. Au Québec, des recherches ont porté sur le phénomène de la sous-déclaration des accidents du travail¹¹, certains

⁸ Les travaux du CFCJ se concentrent effectivement sur les questions du droit civil et parfois familial : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*, Ottawa, Canada, 2013; Mary Stratton et Travis Anderson, « Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts », Canadian Forum on Civil Justice, Edmonton, 2006.

⁹ Voir notamment en matière de droit du logement : Martin Gallié et Louis-Simon Besner, « Les délais judiciaires et inégalités sociales » (2017) 58 :4 C d D 613 et Martin Gallié, Alexandra Bahary, Daniel Bélanger, Louis-Simon Besner et Geneviève Vaillancourt, *Délais judiciaires, santé des justiciables et accès à la justice*, UQAM, Montréal, 2017.

¹⁰ Voir *infra* section 1.1.1.2, et notamment les travaux de Pierre Issalys et Denis Lemieux, *Les tribunaux administratifs. L'action gouvernementale – Précis de droit des institutions administratives*, 3e éd, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2009.

¹¹ Nancy Guberman et Dominique Côté. « Pourquoi la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec n'est pas le premier recours des enseignantes et des préposées à l'aide domestique ayant des lésions professionnelles » (2005) 7 Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé ; Susan Stock, Nektaria Nicolakakis, Hicham Raïq, Karen Messing, Katherine Lippel, and Alice Turcot, « Underreporting Work Absences for Nontraumatic Work-Related Musculoskeletal Disorders to Workers' Compensation: Results of a 2007–2008 Survey of the Québec Working Population » (2014) 104 :3 American Journal of Public Health 94 ; Rachel Cox et Katherine Lippel, « Falling through the

chercheurs se sont penchés sur la trajectoire de vie des PAMT¹². D'autres encore ont abordé la trajectoire d'indemnisation de personnes issues de l'immigration¹³. La professeure Katherine Lippel s'est notamment intéressée au processus d'indemnisation lorsqu'il se judiciaireise dans le cadre d'une recherche portant sur les effets thérapeutiques et antithérapeutiques de ce processus d'appel¹⁴. Plus récemment, l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques du Québec (IRIS) a mis en lumière la judiciaireisation du processus d'indemnisation, qui croît depuis quelques années de manière presque constante¹⁵. D'ailleurs, ce processus judiciaireisé sera un passage parfois obligé pour un certain nombre de travailleur.euses pour que les protections mises en place par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*¹⁶ (LATMP) soient effectives. Notre attention se portera sur les PAMT qui ont vu leur processus d'indemnisation se judiciaireiser. Nous entendons ainsi rendre compte de ce processus dans une perspective d'accès à la justice. Pour ce faire, nous nous intéresserons aux coûts humains et financiers inhérents au processus judiciaireisé que les PAMT doivent assumer et les effets de ceux-ci.

Legal Cracks: The Pitfalls of Using Workers Compensation Data as Indicators of Work-Related Injuries and Illnesses » (2008) 6 :2 Policy and Practice in Health and Safety 9.

¹² Jean-Claude Martin et Raymond Baril, « L'exclusion comme effet de trajectoire administrative et de cheminement individuel » (1995) 34 Lien social et Politiques, 131 [Martin et Baril, « Trajectoire administrative »].

¹³ Sylvie Gravel, Jean-Marc Brodeur, François Champagne, Katherine Lippel, Louis Patry, Laurence Boucheron, Michel Fournier et Bilkis Vissandjée, « Critères pour apprécier les difficultés d'accès à l'indemnisation des travailleurs immigrants victimes de lésions professionnelles » (2006) 8 :2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé.

¹⁴ Katherine Lippel, Marie-Claire Lefebvre, Chantal Schmidt et Joseph Caron, *Traiter la réclamation ou traiter la personne? Les effets du processus sur la santé des personnes victimes de lésions professionnelles*, UQAM Services aux collectivités, Montréal, 2005 ; Katherine Lippel, « Workers Describe the Effect of the Workers' Compensation Process on their Health: A Québec study » (2007) 30:4 Intl J L & Psychiatry 427.

¹⁵ Mathieu Charbonneau et Guillaume Hébert, *La judiciaireisation du régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec*, Rapport de recherche, Institut de recherche et d'information socioéconomique du Québec, 2020 [Rapport IRIS].

¹⁶ *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, RLRQ c A-3.001 [LATMP].

Il est important de souligner que notre projet de recherche s'insère au sein du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ) et plus précisément dans le chantier 18, piloté par la directrice du présent mémoire, la professeure Dalia Gesualdi-Fecteau. Le projet ADAJ est un consortium de recherche interuniversitaire qui « pose le problème des relations difficiles entre le citoyen et le monde juridique, au sein des sociétés complexes »¹⁷. Le chantier 18 s'intitule « Mesure de l'accès à la justice – les coûts humains et financiers » et s'intéresse à trois domaines de droit : le droit familial, le droit criminel et le droit social et du travail. C'est au cœur de ce dernier volet que notre recherche s'insère, alors que nous nous penchons sur les coûts qui sont supportés par les PAMT qui sont non syndiqués¹⁸.

Ce mémoire se divise en quatre parties. Dans un premier temps, nous dresserons un portrait du régime d'indemnisation des lésions professionnelles et du processus administratif et judiciaire qui en découle. En effet, c'est la judiciarisation du processus qui nous intéresse, et nous verrons comment la littérature au Québec et hors Québec a abordé cette question (Chapitre I). Par la suite, nous présenterons le cadre d'analyse qui nous aura guidée tout au long de ce projet, et plus précisément la définition de l'accès à la justice retenue ainsi que la typologie des coûts choisie (Chapitre II). Notre troisième chapitre sera l'occasion de discuter de la méthodologie de recherche mobilisée, à savoir une méthode de recherche qualitative réalisée au moyen d'entretiens semi-dirigés (Chapitre III). Enfin, nous dévoilerons nos résultats de recherche, en présentant d'abord les résultats dits attendus, soit en lien avec notre question de recherche, ainsi que les résultats inattendus, soit ceux qui ont émergé au cours de notre analyse (Chapitre IV). Nous concluons sur des pistes de réflexion relativement aux avenues qui pourraient être envisagées afin de diminuer les coûts humains et financiers de la justice qui incombent aux PAMT.

¹⁷ Accès au droit et à la justice, en ligne (consulté le 25 avril 2020) : <<http://adaj.ca/#>>.

¹⁸ Voir *infra* la section 3.2.2.2 du Chapitre III pour les explications justifiant le choix d'exclure les PAMT syndiqués de notre échantillon.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE : LA JUDICIARISATION DU PROCESSUS D'INDEMNISATION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES AU QUÉBEC

Ce premier chapitre sera l'occasion de présenter le contexte dans lequel s'inscrit notre recherche et de démontrer sa pertinence eu égard à l'état des connaissances sur la situation des personnes accidentées ou malades du travail (PAMT) et leur accès au régime d'indemnisation des lésions professionnelles. Nous entendons en premier lieu broser les grandes lignes du cadre réglementaire de l'indemnisation et de la réparation des lésions professionnelles au Québec (1.1). Dans le cadre de ces discussions, il importe d'abord de considérer le processus administratif et judiciaire qui peut prendre place (1.1.1) et de comprendre quels sont les acteurs qui sont susceptibles d'influer sur la trajectoire judiciaire des PAMT (1.1.2). Nous dressons ensuite un portrait de la littérature s'étant intéressée au processus judiciairisé (1.1.3). Enfin, nous présenterons la question de recherche (1.2).

1.1 La reconnaissance, la réparation et l'indemnisation des lésions professionnelles au Québec

Bien avant l'avènement de différentes lois de nature sociale qui ont donné à l'État québécois son caractère d'État social dans les années 1960 et 1970, une première intervention étatique notoire a eu lieu en 1909. Le législateur intervient alors pour tenter une réponse aux problèmes criants occasionnés par les accidents du travail¹⁹. En effet, « des risques nouveaux, inhérents à l'exécution même du travail avec des machines peu sécuritaires » exposaient les travailleur.euses à de graves risques, et la

¹⁹ Marie-Claude Prémont et Maurice Tancelin, « L'indemnisation des victimes d'accident du travail: une histoire de contre-courants » (1998) 39 C de D 233.

survenance d'un accident du travail pouvait reléguer une famille entière à une grande misère²⁰. Il s'agit de la plus vieille intervention législative visant à donner un accès à des soins de santé à une frange de la population²¹. Le régime de droit commun qui prévalait et en vertu duquel les PAMT devaient poursuivre leur employeur pour voir leur préjudice compensé en démontrant la faute de celui-ci est remplacé. Il laisse sa place à un régime sans égard à la faute de quiconque²². Cette première loi est dite de « nature transactionnelle », c'est-à-dire que les travailleur.euses troquent une indemnisation complète et totale du préjudice pour une indemnisation partielle, mais sans avoir à faire la démonstration d'une faute de la part de l'employeur ou sans pouvoir se faire reprocher la leur²³. Ce compromis historique est toujours reflété dans le système d'indemnisation des lésions professionnelles que l'on connaît aujourd'hui²⁴.

Un remaniement majeur du régime d'indemnisation des lésions professionnelles a lieu au Québec au tournant des années 1980, la Commission de la santé et de la sécurité du travail²⁵ (CSST), nouvellement créée, applique désormais une variété de lois et règlements. Deux sont toutefois au cœur de sa mission : la *Loi sur les*

²⁰ Lionel Bernier, « Fascicule 1 : fondements du droit de la santé et de la sécurité du travail » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *JCQ Droit du travail – Santé et sécurité du travail*, 2015, à la p 8.

²¹ Katherine Lippel, « L'avenir du droit de la santé et de la sécurité du travail dans le contexte de la mondialisation » (2016) 47 :2 RD Ottawa 535, à la p 538.

²² LATMP, *supra* note 16, art 27 : « Une blessure ou une maladie qui survient uniquement à cause de la négligence grossière et volontaire du travailleur qui en est victime n'est pas une lésion professionnelle, à moins qu'elle entraîne le décès du travailleur ou qu'elle lui cause une atteinte permanente grave à son intégrité physique ou psychique ». Voir aussi LATMP, art 438 : « le travailleur victime d'une lésion professionnelle ne peut intenter une action en responsabilité civile contre son employeur en raison de sa lésion ».

²³ Prémont et Tancelin, *supra* note 19.

²⁴ Prémont et Tancelin, *supra* note 19.

²⁵ Depuis le 1^{er} janvier 2016, il s'agit de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). La CNESST est créée par la fusion de la Commission des normes du travail, de la Commission de l'équité salariale et de la CSST : *Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail*, L.Q. 2015, c. 15. La CNESST est depuis instituée par la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RLRQ c S-2.1 [LSST], art. 137 et ss.

accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP), qui entre en vigueur en 1985, et la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). L'objet de la LATMP est « la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires » et la LSST vise « l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs »²⁶. Ces deux lois sont d'ordre public²⁷. La CSST a une double mission, assurant d'un côté la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, et de l'autre, l'indemnisation des PAMT lors de la survenance de ceux-ci. La LATMP est donc une loi à portée sociale qui est inextricablement liée à la protection des travailleur.euses²⁸. Outre le droit à l'indemnisation des lésions professionnelles, la LATMP inclut également le droit à la réadaptation pour la PAMT²⁹, le droit à l'assistance médicale³⁰ et le droit de retour au travail³¹.

Outre certains changements institutionnels³², le régime d'indemnisation est pratiquement inchangé depuis son entrée en vigueur en 1985 et plusieurs angles morts

²⁶ LATMP, *supra* note 16, art 1 ; LSST, art 2.

²⁷ LSST, *supra* note 25, art 4; LATMP, *supra* note 16, art 4; notons que selon un courant jurisprudentiel majoritaire, la LATMP est qualifiée de loi d'ordre public *de protection*. Il est donc possible de renoncer à ses droits, tant et aussi longtemps que ceux-ci sont nés et actuels, voir Rachel Cox, « Les ententes à l'amiable dans le contexte de lois d'ordre public : le cas de l'indemnisation des accidentés du travail » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, 130, Cowansville, Yvon Blais, 2000, 55, aux pp 72-73.

²⁸ Cox, *supra* note 27, aux pp 72-73.

²⁹ LATMP, *supra* note 16, art 145-187.

³⁰ LATMP, *supra* note 16, art 188-198.1.

³¹ LATMP, *supra* note 16, art 234-264; voir Bernier, *supra* note 20, à la p 16.

³² Avant 1928, aucun organisme n'était en charge de la gestion des rapports entre l'accidenté.e et son employeur, hormis les tribunaux de droit commun appelés à trancher les litiges en question, voir Katherine Lippel, *Le droit des accidentés du travail à une indemnité : analyse historique et critique*, mémoire, Université de Montréal, Thémis, 1986 [Lippel, « Analyse historique », à la p 105. En 1928, la Commission des accidents du travail (CAT) est créée, elle est en charge de l'octroi et de la révision des indemnités versées aux PAMT ainsi que de la surveillance des établissements soumis à sa juridiction, *ibid*, à la p 171. La CSST est créée en 1980, puis fusionnée en 2016 afin de créer la CNESST tel que mentionné précédemment, voir *supra* note 25.

Quant aux organismes décisionnels, la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP) aura juridiction de 1985 à 1998, soit jusqu'au moment où elle sera remplacée par la Commission des lésions professionnelles (CLP). Le 1^{er} janvier 2016, deux organismes décisionnels

persistent. Il est actuellement aux prises avec un problème de modernisation. De fait, son application ne tient pas compte de l'évolution du marché du travail, des progrès sur le plan des connaissances relativement aux risques et de leurs effets sur les travailleur.euses³³. Cette stagnation a un impact sur les PAMT, et plus particulièrement sur les travailleur.euses occupant un emploi atypique³⁴. Notons qu'au moment de la rédaction du présent mémoire, une réforme de la LATMP et de la LSST a été annoncée par le gouvernement de la Coalition Avenir Québec, mais la teneur de celle-ci demeure encore inconnue.

1.1.1 Le processus administratif et la judiciarisation du dossier

Lorsqu'un accident du travail³⁵ ou qu'une maladie professionnelle³⁶ survient, la PAMT doit déclarer son accident à son employeur et produire une réclamation à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) dans les six mois suivant la survenance de l'accident ou de la connaissance de la maladie³⁷. La CNESST, qui remplace la CSST à compter du 1^{er} janvier 2016, est l'organisme notamment responsable de mettre en œuvre la LATMP³⁸. Ainsi, la lésion

sont fusionnés: la Commission des relations du travail (CRT) et la CLP. Le TAT nouvellement créé se subdivise en quatre divisions, regroupant les compétences des deux Commissions susmentionnées : la division des relations du travail, la division de la santé et de la sécurité du travail, la division des services essentiels et la division de la construction et de la qualification professionnelle. Ainsi, les affaires découlant de la LATMP et de la LSST sont instruites devant la division de la santé et de la sécurité du travail du TAT : *Loi instituant le Tribunal administratif du travail*, RLRQ c T-15.1, art 4 et 6 (LITAT).

³³ Bureau du Vérificateur général du Québec, *Audit de performance : Prévention en santé et en sécurité du travail*, ch 3, Québec, 2019, à la p 11[Vérificateur général, 2019].

³⁴ *Ibid.* à la p 15 ; voir aussi Katherine Lippel, « Le travail atypique et la législation en matière de santé et sécurité du travail », dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*. Barreau du Québec, vol 201, Cowansville (QC) Yvon Blais, 2004, 307.

³⁵ LATMP, *supra* note 16, art 2 : « un évènement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle ».

³⁶ LATMP, *supra* note 16, art 2 : « une maladie contractée par le fait ou à l'occasion du travail et qui est caractéristique de ce travail ou reliée directement aux risques particuliers de ce travail ».

³⁷ LATMP, *supra* note 16, art 270.

³⁸ Nous reviendrons au rôle et au fonctionnement de la CNESST à la section 1.1.2.

professionnelle est acceptée ou refusée par la CNESST. Si la lésion est acceptée, la CNESST sera liée par l'avis du médecin traitant de la PAMT en ce qui concerne le diagnostic, la date ou période prévisible de consolidation de la lésion, la nature, la nécessité des soins ou traitements, le pourcentage d'atteinte permanente et l'évaluation des limitations fonctionnelles³⁹. Toutefois, il est possible pour l'employeur ou la CNESST de faire évaluer la PAMT par un médecin de son choix. Si ce médecin infirme un ou plusieurs des éléments susmentionnés et prévus à la LATMP par l'article 212, le dossier sera transféré au Bureau d'évaluation médicale (BEM) qui devra trancher les points en litige. La CNESST devient ensuite liée par les conclusions du médecin du BEM⁴⁰ et non plus par celles du médecin traitant de la PAMT⁴¹.

1.1.1.1 Les mécanismes décisionnels à l'œuvre

Toute décision rendue par la CNESST peut faire l'objet d'une demande de révision, s'agissant d'une question touchant à l'indemnisation des PAMT ou encore au financement de l'employeur⁴². Cette demande de révision est faite à la direction de la révision administrative (DRA) par le ou la travailleuse ou par l'employeur, si l'une ou l'autre se croit lésée par une décision prise par la CNESST, et ce, dans les trente jours de la notification de ladite décision⁴³. La CNESST ne tient pas d'audition dans le cadre de cette demande de révision, elle prend sa décision sur la base du dossier uniquement⁴⁴. Une fois cette décision rendue, si la PAMT ou l'employeur se croit

³⁹ LATMP, *supra* note 16, art 212.

⁴⁰ LATMP, *supra* note 16, art 224.1.

⁴¹ LATMP, *supra* note 16, art 224.

⁴² Voir les chapitres IX (financement) et X (dispositions particulières aux employeurs tenus personnellement au paiement des prestations) de la LATMP. L'employeur peut contester une décision relative aux cotisations qui lui sont exigées et demander la désimputation relativement à un accident de travail survenu s'il considère que la lésion est, par exemple, liée à une condition personnelle préexistante ; Bernier, *supra* note 20, à la p 17, et LATMP, *supra* note 16, art 329.

⁴³ LATMP, *supra* note 16, art 358.

⁴⁴ Bernier, *supra* note 20, à la p 17.

toujours lésé par celle-ci, l'un ou autre peut saisir le Tribunal administratif du travail (TAT). Il s'agit de l'instance exclusive de dernier recours relativement aux demandes de révision d'une décision de la CNESST provenant de la DRA⁴⁵. La PAMT et l'employeur ont 45 jours suivant la notification de la décision rendue dans le cadre de la DRA pour en faire appel⁴⁶. Lorsque le TAT reçoit un acte introductif en matière de santé et de sécurité du travail, il en transmet une copie aux autres parties (employeurs concernés et PAMT) et à la CNESST. Cette dernière transmet aux parties et au TAT une copie du dossier qu'elle possède en lien avec la décision litigieuse⁴⁷. Notons que la compétence du TAT est « de *novo* »⁴⁸, c'est-à-dire qu'il ne sera lié ni par les constats émis par la CNESST, ni par ses politiques internes⁴⁹. Une fois le dossier transféré au TAT, les parties peuvent être représentées par la personne de leur choix, à l'exception d'un.e professionnel.le radié.e, déclaré.e inhabile à exercer sa profession ou dont le droit d'exercer des activités professionnelles est limité ou suspendu⁵⁰. La présence d'un.e avocat.e n'est pas obligatoire, et les parties peuvent se représenter seules lors de l'audition.

1.1.1.2 De quelle judiciarisation est-il question dans le cadre d'un recours en matière d'indemnisation des lésions professionnelles?

Le recours d'une PAMT ou d'un employeur est institué exclusivement devant le TAT. Son nom l'indique, il s'agit d'un tribunal administratif, dont la nature contraste – en théorie – avec celle des tribunaux judiciaires. En effet, l'organisation juridique au Québec peut être divisée en deux grandes métacatégories. Il y a d'une part la justice

⁴⁵ LATMP, *supra* note 16, art 359. Notons que le TAT siège dans certains cas particuliers à l'égard de décisions prises par la CNESST sans passer par la DRA, LATMP, *supra* note 16, art 359.1 ; Bernier, *supra* note 20, aux pp 46 et 47.

⁴⁶ LATMP, *supra* note 16, art 359.

⁴⁷ Dans un délai de 20 jours de la réception de la copie de l'acte ; LITAT, *supra* note 32, art 13(1).

⁴⁸ Bernier, *supra* note 20, à la p 49.

⁴⁹ Une décision rendue par le TAT n'est pas susceptible d'appel. Elle peut toutefois être révisée notamment si un vice de fond ou de procédure est de nature à l'invalider, LITAT, *supra* note 32, art 49 et 50.

⁵⁰ LITAT, *supra* note 32, art 20.

judiciaire, civile ou pénale, et de l'autre, la justice administrative. Plusieurs critères distinguent ces deux formes de justice. D'abord, les tribunaux administratifs tranchent les litiges qui existent entre une autorité administrative et un.e administré.e, mais non exclusivement, notamment en matière de droit du travail⁵¹.

À la genèse de la justice administrative, il existe une volonté de mettre en place un système se voulant plus inquisitoire que contradictoire⁵². S'y trouve également l'idée d'améliorer l'accès à la justice dans certains litiges⁵³, principalement au moyen d'une « simplification des règles de preuve et de procédure »⁵⁴. La création des tribunaux administratifs a été notamment motivée par la volonté de permettre à certaines matières d'être tranchées par des décideurs ayant une expertise pointue dans un domaine précis, mais aussi par la volonté de « faire résoudre des litiges de façon plus expéditive et moins coûteuse [et de] créer un forum de contestation plus accessible et moins formaliste »⁵⁵. L'accessibilité est donc au cœur de la mission des tribunaux administratifs. Toutefois, au courant des années 1990, une réforme de la justice administrative se met en branle. En effet, un constat d'inadéquation était alors posé

⁵¹ Patrice Garant, *La justice invisible ou méconnue [ressource électronique] : propos sur la justice et la justice administrative*, Cowansville, Yvon Blais, 2014. En effet, en matière de relations de travail, des tribunaux administratifs sont chargés de trancher des litiges entre des parties privées, s'agissant des syndicats et des employeurs en matière de relations de travail ou encore entre un.e travailleur.euse et son employeur.

⁵² Édith Charbonneau, « Genèse et application du principe de proportionnalité en droit administratif québécois, particulièrement par le tribunal compétent en matière de santé et de sécurité du travail », dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 453, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2019, 177, à la p 217; Garant, *supra* note 51.

⁵³ Daniel Mockle, « Le développement des formules non juridictionnelles inspirées du modèle de l'Ombudsman », dans Katherine Lippel, dir, *Nouvelles pratiques de gestion des litiges en droits social et du travail*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 1993, à la p 62 ; Marie-Josée Legault, Errico Urbani et Dominic Roux, « Les effets de l'institutionnalisation d'une culture de règlement à l'amiable des conflits de travail au Québec sur l'accès à la justice et l'effectivité du droit du travail » (2014) 1 *Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale* 80.

⁵⁴ Daniel Mockle, « Les modes alternatifs de règlement des litiges en droit administratif » dans Jean-Louis Beaudoin, dir, *Médiation et modes alternatifs de règlement des conflits : Aspects nationaux et internationaux*, Association Henri Capitant (section québécoise), Cowansville (QC), Yvon Blais, 1997, 85, à la p 93 [Mockle, « Modes alternatifs »].

⁵⁵ Patrice Garant, Philippe Garant et Jérôme Garant, *Droit administratif*, 7e éd., Montréal, Yvon Blais, 2017, à la p 112; Issalys et Lemieux, *supra* note 10.

relativement aux objectifs initiaux de la justice administrative et sa mise en œuvre concrète : « la justice administrative privilégiée par l'État québécois pour contrer les effets de la sur-judiciarisation de la justice traditionnelle s'était à son tour sur-judiciarisée. La justice administrative était devenue trop complexe, trop longue et trop coûteuse et ne permettait pas de régler les conflits de travail conformément à ses objectifs »⁵⁶. Ainsi, alors que la justice administrative constituait initialement une solution « de rechange au formalisme des cours judiciaires »⁵⁷, elle se retrouve à ne pouvoir répondre aux impératifs qui l'avaient pourtant fait naître : « En ce sens, il est juste d'évoquer une judiciarisation de la justice administrative. Les litiges déferés à leur attention sont souvent aussi longs, complexes et onéreux que ceux dont sont saisies les cours judiciaires »⁵⁸. Dans la foulée de cette réforme, *Loi sur la justice administrative*⁵⁹ (LJA) entre en vigueur en 1998 et prévoit un certain nombre de règles, certaines s'appliquant aux organismes ayant une fonction administrative et d'autres ayant une fonction dite juridictionnelle⁶⁰. L'idée d'accès à la justice est au cœur la LJA. Son premier article prévoit que « [l]a justice administrative québécoise se distingue par un souci manifeste de cristalliser rapidement et efficacement les décisions de l'administration [et a]ssurer la qualité, la célérité et l'accessibilité de la justice administrative »⁶¹. Mais en quoi le processus découlant d'un recours quasi

⁵⁶ Legault et al, *supra* note 53, à la p 85. Lors des réformes de la justice administrative au milieu des années 1990, le professeur Mockle avance que la réforme proposée tend à rapprocher la justice administrative et le modèle contradictoire, Mockle, « Modes alternatifs », *supra* note 54, à la p 96.

⁵⁷ Mockle, « Modes alternatifs », *supra* note 54, à la p 90.

⁵⁸ *Ibid.* à la p 96.

⁵⁹ *Loi sur la justice administrative*, RLRQ c J-3.

⁶⁰ Claude Germain, « Fascicule 8 : La justice administrative au Québec » dans Stéphane Beaulac et Jean-François Gaudrealut-Desbiens, dir, *JCQ Droit public – droit administratif*, 2013, à la p 4. Notons à cet égard que la CNESST exerce une fonction administrative et est assujettie aux articles 3 à 8 de la LJA, voir Garant, *supra* note 51. Le TAT quant à lui est un organisme qui exerce une fonction quasi judiciaire et juridictionnelle puisqu'il tranche des litiges entre l'administration publique et l'administré ou entre les parties privées que sont la PAMT et son employeur.

⁶¹ « On a donc cherché, par décentralisation fonctionnelle à l'intérieur du Pouvoir exécutif, à créer des organismes spécialisés dans l'exercice de la fonction juridictionnelle, et ayant une meilleure aptitude à rendre la justice moins formaliste et moins coûteuse, donc plus accessible; [...] et avec le bénéfice

judiciaire se distingue-t-il du processus judiciaire traditionnel? De manière générale, la décision « quasi judiciaire » sera issue d'un processus qui ressemblera à une procédure judiciaire, notamment puisqu'il y aura une audition ou une enquête ayant les caractéristiques d'une audition, et le décideur aura une immunité⁶². Néanmoins, certains principes qui distinguent la justice administrative de la justice traditionnelle. Ainsi, le tribunal administratif n'est pas lié par les règles formelles de la procédure écrite qui sont prévues au *Code de procédure civile*⁶³, les juges ont souvent un rôle plus actif dans le cadre de l'audition et les règles de preuve se veulent plus souples⁶⁴.

La distinction entre justice traditionnelle et justice administrative était par ailleurs au cœur de la création des systèmes d'indemnisation des lésions professionnelles au Canada afin d'établir des relations de travail plus paisibles et favorables⁶⁵ :

WC [Workers Compensation] systems were the first social insurance systems in Canada, having emerged in the early twentieth century to replace the tort system. At the time, the proponents of WC systems in Canada, Meredith in Ontario [Ison, 1996], and Globensky in Québec [Lippel, 1986] felt that the adversarial nature of the tort system was not conducive to fruitful industrial relations⁶⁶.

Ainsi, l'accès à la justice est au cœur de la mise en place de la justice administrative et de la réforme qui suivra. Or, un certain nombre de recherches tendent plutôt à démontrer, encore à ce jour, une judiciarisation de la justice administrative, qui se

d'une connaissance approfondie, éventuellement multidisciplinaire, du contexte particulier dans lequel surviennent les contestations qu'il s'agit de trancher, ainsi que des aspects techniques propres à ce contentieux », Issalys et Lemieux, *supra* note 10, tels que cités dans Germain, *supra* note 60.

⁶² Germain, *supra* note 60, à la p 5.

⁶³ *Code de procédure civile*, RLRQ c C-25.01 [CPC].

⁶⁴ Jean-Claude Royer et Catherine Piché, *La preuve civile*, 5e ed, Montréal, Yvon Blais, 2016, à la p 28.

⁶⁵ Nous reviendrons ultérieurement sur la manière dont la judiciarisation du processus se déploie en matière de lésions professionnelles, voir *infra* section 1.1.3.

⁶⁶ Katherine Lippel, Joan M Eakin, D Linn Holness et Dana Howse, « The Structure and Process of Workers' Compensation System and the Role of Doctors : A Comparison of Ontario and Québec » (2016) 59 Am J L & M 1070, à la p 1070 [Lippel et al, « Role of Doctors »].

déploie de manière longue, coûteuse et complexe, et ce malgré les tentatives visant à la déjudiciariser⁶⁷.

Aux fins du présent mémoire, nous retenons une acception double de la judiciarisation en matière administrative. D'une part, il y a cette incapacité de la justice administrative à offrir un processus accessible, simple et en conformité avec les principes qui l'ont vue naître et qui la distinguent – en théorie – d'un recours judiciaire traditionnel. D'autre part, la judiciarisation se manifeste par un recours accru aux tribunaux administratifs. Dans le cas qui nous intéresse, il s'agit notamment de la contestation juridique ou médicale des décisions de la CNESST. Ce recours accru est bien démontré dans un récent rapport de l'Institut de recherche et d'information socioéconomique du Québec (IRIS)⁶⁸, et qui fait état de cette judiciarisation⁶⁹.

L'augmentation du volume de décisions de la DRA qui sont contestées débute dès les années 1990⁷⁰. L'essor de la conciliation à la Commission d'appel des lésions professionnelles⁷¹ (CALP) à compter de ces années n'est pas sans lien avec ce phénomène. La CALP, la Commission des lésions professionnelles (CLP), puis le TAT ont offert les services de conciliation aux parties⁷². Dans le cadre de la réforme

⁶⁷ Rapport IRIS, *supra* note 15; Legault *et al.*, *supra* note 53; Katherine Lippel, « L'expérience du processus d'appel en matière de lésions professionnelles telle que vécue par les travailleuses et les travailleurs » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 239, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2006, 123, à la p 160 [Lippel, « Expérience du processus d'appel »].

⁶⁸ Voir *infra* section 1.1.2.1..

⁶⁹ Rapport IRIS, *supra* note 15.

⁷⁰ Katherine Lippel, « Le droit québécois et les troubles musculo-squelettiques : règles relatives à l'indemnisation et à la prévention » (2009) 11 : 2 *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [Lippel, « troubles musculo-squelettiques »].

⁷¹ La CALP a été le tribunal d'appel jusqu'en 1998, au moment où elle est remplacée par la CLP. En date du 1^{er} janvier 2016, la CLP et la CRT furent fusionnées pour former un seul et même tribunal, le TAT, en vertu de la LITAT.

⁷² Voir Urwana Coiquaud, « Portrait des règlements et de la prévention des différends en droit du travail » dans Pierre-Claude Lafond, dir, *Régler les différends autrement*, Montréal, Lexis Nexis, 2015, 229, à la p 274. Notons que dans le cadre de la toute première loi concernant les accidents du travail et leur réparation adoptée en 1909, l'article 27 prévoyait déjà qu'une entente pouvait avoir lieu dans un

du régime dans les années 1980, le législateur adopte l'article 421 de la LATMP qui permettait à la CALP de mettre sur pied un service de conciliation⁷³ : il s'agit de la toute première fois que la conciliation est instaurée dans le cadre d'un tribunal d'appel devant assurer le respect d'une loi d'ordre public⁷⁴. L'instauration de ce mécanisme fait partie d'un remaniement de la LATMP, qui a alors comme objectif à très court terme d'équilibrer « les intrants et les extrants »⁷⁵ à la CALP, de diminuer le nombre de dossiers en attente, de réduire les délais et de favoriser la prise en charge des dossiers par les parties elles-mêmes⁷⁶. Par ailleurs, l'instauration de la conciliation semble aller de pair avec les objectifs de création des tribunaux administratifs : « ce mode alternatif de règlement des litiges s'avérait un excellent moyen de déjudiciariser le processus, répondant ainsi aux objectifs visés par la création du tribunal »⁷⁷. Le rapport du Groupe sur l'accessibilité à la justice⁷⁸ qui

cadre strict, puisque le juge « peut rendre jugement conformément à cette entente ». La loi étant d'ordre public, il y est toutefois prévu que « [t]oute convention contraire aux dispositions de la présente loi est nulle de plein droit » Ainsi, tout règlement de la cause hors adjudication est déjà sévèrement régulé, afin que « le but poursuivi par le législateur en adoptant la Loi ne soit pas dévié par des ententes privées », Cox, *supra* note 27, aux pp 59-61.

⁷³ Il faudra toutefois attendre 1991 pour que le mécanisme soit mis en place. D'ailleurs, cet article était rédigé en termes très généraux et prévoyait simplement que, « si les parties y consentaient, la Commission d'appel pouvait charger un assesseur de les rencontrer et de tenter d'effectuer une entente » ; le mot « conciliation » ne figurait alors pas dans la loi, voir Line Corriveau, « Les règlements en conciliation: comment assurer leur survie? » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 201, 2004, 151, à la p 152.

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ Isabelle Aubé, *Analyse du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique par le processus de médiation de la Commission des normes du travail (CNT) et du traitement des réclamations pour lésions professionnelles attribuables au harcèlement psychologique par le processus de conciliation de la Commission des lésions professionnelles (CLP)*, mémoire, Université de Montréal, 2008, aux pp 126 et s.

⁷⁶ Corriveau, *supra* note 44, à la p 152.

⁷⁷ Jean-Pierre Arsenault, *La conciliation: Pour une justice douce au sein des tribunaux administratifs*, Vancouver, Conférence internationale du Conseil des tribunaux administratifs canadiens (CTAC), 11 octobre 1999, en ligne : <Transcription disponible en ligne: Québec, Commission des lésions professionnelles <http://www.clp.gouv.qc.ca/index.php?id=131>>, tel que cité dans Aubé, *supra* note 75, à la p 127.

⁷⁸ Ministère de la justice du Québec, *Rapport du Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice*, Québec, 1991 [Rapport du groupe de travail, accessibilité à la justice].

paraît en 1991 lie manifestement les modes alternatifs de règlements des litiges (MARL) à un meilleur accès à la justice, notamment en matière de droit administratif :

Le Groupe en est venu à la conclusion que l'amélioration de l'accès à la justice devait passer par une utilisation accrue des modes de PRD [prévention et règlement des différends]. La réduction du coût et des délais associés à la justice administrative était alors la principale motivation de l'État envers l'établissement de modes institutionnels de PRD [...]. Cette position, exprimée haut et fort tant par les représentants des employeurs que par ceux des salariés, provoqua une réaction de l'État en faveur de l'introduction des modes de PRD dans les lois du travail⁷⁹.

En 1998, à l'occasion d'une réforme de la LATMP, une section complète sur la conciliation est ajoutée à la loi⁸⁰. Le modèle qui prend alors forme est celui qu'on connaît aujourd'hui : dans le cadre d'une séance de conciliation, si les parties parviennent à une entente, le conciliateur rédigera l'accord, lequel sera ensuite entériné par un juge administratif⁸¹. Ainsi, le régime prévoit un mécanisme visant à assurer que soient respectées les garanties en lien avec les protections offertes par la loi lorsqu'une entente intervient entre les parties⁸².

Un dossier déféré au TAT peut se résoudre de quatre manières : une décision est rendue par un juge, un accord intervient en conciliation et est entériné par un juge administratif, un désistement se produit à la suite d'une séance de conciliation ou un désistement survient en l'absence de conciliation. Les données issues des rapports

⁷⁹ Legault et al, *supra* note 53, à la p 85.

⁸⁰ À l'occasion de cette réforme, le nombre de conciliateurs à la CLP sera augmenté de manière importante alors qu'ils étaient au nombre de 12 à l'époque de la CALP, on en compte 53 à compter de 1998, représentant 12 % de l'effectif de la CLP, voir Corriveau, *supra* note 73, à la p 154.

⁸¹ Il y est prévu que: « tout accord est constaté par écrit [...]. Il est signé par le conciliateur et les parties et lie ces dernières. Cet accord est entériné par un commissaire dans la mesure où il est conforme à la loi. Si tel est le cas, celui-ci constitue alors la décision de la [CLP] et il met fin à l'instance », depuis le 1^{er} janvier 2016, LITAT, art 23, auparavant, LATMP, art 429.46.

⁸² Quand il est saisi d'une telle entente, le TAT doit vérifier trois critères, soit le caractère libre et éclairé du consentement, la conformité à la LATMP et la conformité à l'ordre public. La consentement libre et éclairé est un critère de formation des contrats tel que prévu par le *Code civil du Québec* ; voir Cox, *supra* note 27, aux pp 63 et ss; Mockle, « Modes alternatifs », *supra* note 54, aux p 122 et ss.

annuels des vingt dernières années de la CLP/TAT nous apprennent que ce sont les désistements qui demeurent les plus communs. Ils sont d'ailleurs en augmentation, alors que les ententes entérinées en vertu de l'article 23 de la LITAT stagnent⁸³.

Année	% de décisions rendues par le CLP/TAT	% de conciliations entérinées par le CLP/TAT	% des désistements survenus		
			Total	Désistements post conciliation	Désistements Naturels
1998-1999	42.71 %	10.28 %	46.80 %	28.32 %	18.48 %
2000-2001	40.28 %	12.46 %	47.25 %	34.65 %	12.60 %
2002-2003	37.08 %	14.71 %	48.21 %	34.71 %	13.50 %
2003-2004	36.73 %	14.92 %	48.34 %	34.80 %	13.54 %
2005-2006	36.92 %	14.23 %	48.84 %	34.75 %	14.19 %
2007-2008	34.24 %	13.56 %	48.37 %	36.30 %	12.07 %
2009-2010	36.61 %	13.39 %	49.99 %	33.76 %	16.23 %
2011-2012	32.37 %	13.91 %	53.72 %	37.76 %	15.96 %
2013-2014	28.26 %	15.35 %	56.38 %	38.77 %	17.61 %
2015	27.33 %	13.86 %	58.79 %	38.35 %	20.44 %
2016-2017	27.04 %	14.98 %	57.98 %	38.49 %	19.49 %
2017-2018	24.86 %	14.85 %	60.29 %	40.25 %	20.04 %

Ainsi, en 2017-2018 moins de 25 % des dossiers se sont soldés par une décision du TAT. Sur les 75 % restant, moins de 15 % de ces dossiers ont fait l'objet d'une entente entérinée par un juge. Ainsi, ce sont un peu plus de 60 % des dossiers qui ont fait l'objet d'un désistement. Il est possible de croire que dans de nombreux cas, des

⁸³ Voir également le récent rapport l'IRIS sur le financement du régime de la CNESST et qui en vient à la même conclusion. Leurs chiffres démontrent que depuis le début des années 2010, les désistements, qui sont en hausse quasi constante, ont pris le dessus sur les décisions, à la p 41.

⁸⁴ Les données proviennent des rapports annuels de la CLP et du TAT.

transactions surviennent entre les parties au litige⁸⁵, la teneur de ces ententes n'est toutefois pas examinée par un juge administratif⁸⁶, et leur contenu demeure inconnu et échappe au cadre qui est pourtant prévu à la loi.

1.1.2 Présentation des acteurs clés

Sur le plan administratif, la mise en œuvre du régime fait intervenir au premier chef la CNESST qui accepte ou refuse la réclamation d'une PAMT. Il est ensuite possible qu'une décision rendue par celle-ci soit contestée devant le TAT, soit par l'employeur, soit par la PAMT. Le processus d'indemnisation des lésions professionnelles est donc susceptible de judiciarisation. Il convient de saisir la manière dont se déploie ce processus judiciarisé eu égard aux stratégies et schémas d'action que peuvent déployer différents acteurs intervenant dans le cadre de ce processus, s'agissant de l'employeur et de la CNESST, qui sont des parties potentielles au litige, mais aussi des autres acteurs clés pouvant intervenir. En effet, d'autres acteurs, qui ne sont pas des parties au litige, sont néanmoins susceptibles de jouer un rôle important quant au déroulement du processus d'indemnisation. Il nous semble important de nous attarder sur les stratégies mobilisées par ces acteurs, puisque les choix qu'ils font et leurs agissements pourront avoir une incidence directe sur la manière dont les PAMT vivront ce processus et, ultimement, sur les coûts avec lesquels les PAMT composeront⁸⁷.

⁸⁵ Legault et *al*, *supra* note 53; Cox, *supra* note 27; Corriveau, *supra* note 73, à la p 152.

⁸⁶ Tribunal administratif du travail, *Cadre d'exercice de la conciliation à la Division de la santé et de la sécurité du travail*, mise à jour en février 2016, à la p 2.

⁸⁷ Terrence G Ison, « Reflections on the State of Workers' Compensation and Occupational Health & Safety in the United States and Canada » (2015) 47:1 Compensation & Benefits Review 27; Liz Mansfield, Ellen MacEachen, Emile Tompa, Christina Kalcevich, Marion Endicott et Natalie Yeung, « A critical review of literature on experience rating in workers' compensation systems » (2012) 10:1 Policy and Practice in Health and Safety 3; Katherine Lippel, « Workers describe the effect of the workers' compensation process on their health: A Québec study » (2007) 30: 4 Intl J L & Psychiatry 427 [Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process »].

1.1.2.1 La CNESST

La CNESST se présente comme « la porte d'entrée unique pour les services uniques en matière de travail »⁸⁸, et au moment de sa création, l'organisme rappelait que tous les services qui étaient auparavant offerts par les trois organismes allaient être maintenus⁸⁹. La division équité salariale de la CNESST veille à la mise en application de la *Loi sur l'équité salariale*⁹⁰ (LES) et traite les plaintes en découlant. La division de la santé et de la sécurité du travail veille à l'application des deux principales lois du régime de santé et de sécurité du travail, soit la LSST et la LATMP. La division des normes du travail de la CNESST assure la mise en œuvre de la *Loi sur les normes du travail* (LNT).

Lorsqu'une personne considère qu'elle a été victime d'un accident du travail, elle doit en aviser son supérieur immédiat ou tout autre représentant de l'employeur avant de quitter l'établissement ou dès que possible⁹¹. À la réception de cet avis et si la personne est incapable d'exercer son emploi au-delà de la journée au cours de laquelle s'est manifestée la lésion professionnelle, l'employeur doit aviser la

⁸⁸ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail au Québec*, Québec, 2018. En effet, même si ces entités sont désormais réunies au sein de la CNESST, les fonctions spécifiques et les moyens d'intervention particuliers qu'elles avaient demeurent inchangés. Il faut toujours consulter la *Loi sur les normes du travail* (LNT), la *Loi sur l'équité salariale* (LES), la LSST et la LATMP pour avoir une vue d'ensemble des fonctions et des pouvoirs de la CNESST, ceux-ci étant établis dans ces différentes lois.

⁸⁹ Les changements découlant de cette fusion sont davantage de nature « organisationnelle » et semblent répondre à une « logique financière de réduction des coûts », notamment par l'existence d'un seul conseil d'administration et par le financement des activités de la CNESST en matière d'équité salariale à même les cotisations versées par les employeurs en application de la LNT. Rappelons qu'avant le 1^{er} janvier 2016, les activités de la CES étaient financées en totalité par un budget du ministre du Travail : Dalia Gesuladi-Fecteau et Guylaine Vallée, « La mise en oeuvre de la *Loi sur les normes du travail* : étude empirique d'un modèle singulier d'inspection du travail » (2017) 11 :1 *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail* 4, à la p 6.

⁹⁰ *Loi sur l'équité salariale*, RLRQ c E-12.001.

⁹¹ LATMP, *supra* note 16, art 265; L'avis doit décrire l'endroit et les circonstances entourant la survenance de la lésion professionnelle, LATMP, *supra* note 16, art 266.

CNESST⁹². La PAMT qui se trouve incapable d'exercer son emploi pendant plus de 14 jours ou qui subit une atteinte permanente à son intégrité physique ou psychique devra transmettre sa réclamation par écrit à la CNESST⁹³. La lésion peut être acceptée ou refusée par la CNESST, et l'engrenage des décisions pouvant être contestées et des mécanismes décisionnels existants qui ont été expliqués précédemment se mettront à l'œuvre.

La CNESST, section normes du travail, a une mission fort différente de la CNESST, section santé et sécurité du travail. En effet, la première offre un service de représentation des travailleur.euses non syndiqués.es en cas de violation des minima prévus à la LNT⁹⁴. La CNESST, section santé et sécurité du travail, n'a pas de rôle similaire eu égard aux administré.es. Elle accepte ou refuse les réclamations des travailleur.euses qui font une réclamation, et elle peut se retrouver à être une partie au litige : elle peut intervenir devant le TAT à tout moment jusqu'à la fin de l'enquête et de l'audition, sous réserve de la transmission d'un avis à cet effet aux parties et au TAT⁹⁵. La CNESST est l'organisme administratif qui décide non seulement de la réclamation initiale, mais qui rendra une série de décisions eu égard au dossier de la PAMT. Tel que mentionné précédemment, la CNESST, section santé et sécurité du travail, est bicéphale, s'occupant de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, et advenant la survenance de l'un ou autre, de leur indemnisation. Aux fins de la présente, nous ne discuterons pas des enjeux liés à la prévention⁹⁶.

⁹² LATMP, *supra* note 16, art 268. En vertu de l'article 60 de la LATMP, l'employeur réclame à la CNESST les 14 premiers jours de salaire suivant l'incapacité à exercer un emploi qu'il a versé à son employé.e.

⁹³ LATMP, *supra* note 16, art 270.

⁹⁴ *Loi sur les normes du travail*, RLRQ c N-1.1.

⁹⁵ LITAT, art. 13 (3) ; Bernier, *supra* note 20, à la p 47.

⁹⁶ Sur ce sujet, voir notamment : Katherine Lippel, « Une réforme du régime québécois de santé et de sécurité du travail : pour qui ? pourquoi ? pour quand ? » dans Sylvie Montreuil, Pierre-Sébastien Fournier et Geneviève Baril-Gingras, dir, *L'intervention en santé et en sécurité du travail : pour agir*

Trois éléments méritent d'être soulignés relativement au fonctionnement de l'organisme administratif, puisqu'ils peuvent avoir un impact sur la manière dont le processus sera vécu par les PAMT. D'abord, les activités de la CNESST sont réparties parmi les 18 directions régionales à travers le Québec⁹⁷ et des incohérences peuvent apparaître d'une région à l'autre relativement au traitement des dossiers, alors que les directives ne sont pas comprises, ni appliquées uniformément⁹⁸. Par exemple, la Vérificatrice générale du Québec soulignait dans son rapport que la CNESST avait mis fin à sa pratique de faire un suivi des décisions prises qui sont ensuite infirmées par le TAT. Cela avait pourtant comme objectif d'identifier, et ultimement corriger, certaines pratiques internes, à plus forte raison que les directions régionales ne se partagent pas nécessairement les informations qui pourraient être pertinentes⁹⁹. Le second élément concerne les délais au niveau de la DRA : cette dernière ne parvient à rendre ses décisions dans un délai inférieur à 90 jours que dans

en prévention dans les milieux de travail, Québec, Presses de l'Université Laval, 2013, 371, et Geneviève Baril-Gingras, « La production sociale de la santé et de la sécurité du travail » dans Sylvie Montreuil, Pierre-Sébastien Fournier et Geneviève Baril-Gingras, dir, *L'intervention en santé et en sécurité du travail : pour agir en prévention dans les milieux de travail*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2013, 23; Geneviève Baril-Gingras, Michel Vézina et Katherine Lippel « Bilan relatif aux dispositions de la LSST : Vers une application intégrale? » (2013) 68 : 4 RI 682, à la p 698. D'ailleurs, la Vérificatrice générale du Québec recommandait dans son dernier rapport que la CNESST devait « s'assurer que ses orientations stratégiques et budgétaires reflètent l'importance qui doit être accordée à la prévention en santé et en sécurité du travail » s'agissant de l'un des objets d'une des deux lois qu'elle met en œuvre, Vérificateur général 2019, *supra* note 33.

⁹⁶ *Ibid.*

⁹⁷ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *Statistiques annuelles 2018*, Québec, 2018, à la p 151 [CNESST, statistiques annuelles 2018].

⁹⁸ Bureau du Vérificateur général du Québec, *Lésions professionnelles : indemnisation et réadaptation des travailleurs*, ch 34, Québec, 2015, à la p 27 [Vérificateur général 2015]; notons qu'à la suite de ce rapport la CNESST a décidé de centraliser la prise de décision en créant la Direction générale de l'admissibilité des réclamations (DGAR). Or, des délais importants relativement au traitement des dossiers résulteraient actuellement de cette réforme administrative : Louis Gagné et David Rémillard, « Une réforme administrative associée aux déboires de la CNESST », Radio-Canada, 19 février 2020, en ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1527658/delais-traitement-cnesst-reforme-direction-generale-admissibilite-traitement-dgar?fbclid=IwAR0cazFt5u4rxa5RlpYj152Am-mMOtQoFGMI8P6dt-3VI_96kO9y11n1RUE>.

⁹⁹ *Ibid.* à la p 27.

36.9 % des cas¹⁰⁰. Cela signifie que dans environ 63 % des dossiers dans lesquels une révision est demandée, la PAMT doit attendre la décision plus de trois mois. Ces délais ne sont pas sans effet sur les PAMT, et selon la nature de la décision attendue, cela peut avoir des répercussions sur la situation financière des PAMT¹⁰¹ ou sur leur santé physique¹⁰².

Enfin, il importe de s'attarder au financement du régime d'indemnisation des lésions professionnelles. Ce mode de financement est présenté comme visant à favoriser la prévention des lésions professionnelles par les employeurs en faisant varier le quantum des cotisations au régime en fonction de différents critères¹⁰³. En effet, la CNESST est entièrement financée par les cotisations des employeurs : le montant imputé varie en fonction de la **classification de l'employeur** selon les unités déterminées par règlement, mais aussi en fonction du **régime de tarification** qui lui est applicable¹⁰⁴. Il existe trois régimes de tarification au Québec : la tarification au

¹⁰⁰ CNESST, Rapport annuel de gestion 2018, Québec, 2019, à la p 34.

¹⁰¹ Katherine Lippel, « Therapeutic and Anti-Therapeutic Consequences of Workers' Compensation » (1999) 22 : 5-6 Intl J L & Psychiatry 521, à la p 525. [Lippel, « Therapeutic and Antitherapeutic »]

¹⁰² Notamment à cause d'un arrêt indu des traitements, voir Ellen MacEachen, Agnieszka Kosny, Sue Ferrier et Lori Chambers, « The "Toxic Dose" of System Problems: Why Some Injured Workers don't Return to Work as Expected » (2010) 20 J Occup Rehabil 349, à la p 356 [MacEachen et al, « Toxic Dose »].

¹⁰³ Jacques L Archambault, « Phase deux de la réforme de la tarification de la CSST : une vue d'ensemble » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 130, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2000, 155 [Archambault, 2000]. Le régime de financement a évolué depuis l'entrée en vigueur des premières lois d'indemnisation. Étant initialement privatisée, l'assurance obligatoire des employeurs était contractée auprès d'entreprises privées et les demandes d'indemnisation étaient faites directement à celles-ci. En 1931, l'État confèrera à la Commission des accidents du travail (CAT), prototype annonçant la CSST, maintenant la CNESST, l'administration de l'indemnisation directe des PAMT, la CAT devient un organisme administratif à fonction économique « qui l'apparente à une compagnie d'assurance collective ». L'employeur a désormais l'obligation de cotiser à un fonds d'assurance public et collectif. Le régime de cotisation applicable demeurerait plus ou moins inchangé de 1931 à 1980, alors que les employeurs versent une somme « per capita pour chacun des travailleurs à leur emploi », notons qu'alors la cotisation que les employeurs doivent verser au fonds est établie « en fonction des salaires des ouvriers et des risques intrinsèques aux différentes classes d'industrie », Lippel, « Analyse historique », *supra* note 32, à la p 225 et au pp 250-251.

¹⁰⁴ Jacques L Archambault, « Classification des employeurs et répartition des salaires à la CSST » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 318, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2010, 109 [Archambault, 2010].

taux de l'unité, la tarification au taux personnalisé, la tarification rétrospective¹⁰⁵.

La **tarification au taux de l'unité** est appliquée aux petits employeurs et repose sur le principe de la mutualisation des coûts des lésions professionnelles¹⁰⁶. Ce taux est établi en fonction des autres employeurs classés dans la même unité. Cette tarification favorise la stabilité du taux de prime, puisqu'elle empêche une hausse importante en raison d'une lésion majeure¹⁰⁷. La **tarification au taux personnalisé** s'adresse aux moyennes et grandes entreprises, ou aux petites entreprises réunies en mutuelles d'assurance. Aux fins de ce calcul personnalisé, le taux de classification se fait en fonction des activités, mais tient compte également des efforts déployés « pour la prévention et la réduction des coûts des lésions »¹⁰⁸. Ainsi, si la « performance » d'un employeur est meilleure que celle des employeurs exerçant les mêmes activités, son taux diminuera et sera plus avantageux que celui d'autres entreprises exerçant les mêmes activités. Ainsi, les coûts imputés à l'employeur varieront en fonction de l'évaluation du risque qui est faite, laquelle se base sur les lésions inscrites au dossier et de quatre éléments clés : les indemnités de remplacement du revenu versées, les prestations d'assistance médicale et de réadaptation, les prestations relatives à un décès et les indemnités pour préjudice corporel¹⁰⁹. La **tarification rétrospective** quant à elle n'est applicable qu'aux grands employeurs, soit à ceux dont la cotisation annuelle à la CNESST dépasse les 400 000 \$. La prime est alors établie en fonction du coût réel pour une année donnée. La CNESST considère les lésions de cette année et leur évolution sur une période de référence de quatre ans¹¹⁰. Le mode de tarification aux taux personnalisé et rétrospectif est dit « réactif », puisque les

¹⁰⁵ Rapport IRIS, *supra* note 15, aux pp 25 et ss.

¹⁰⁶ *Ibid.*, à la p 26.

¹⁰⁷ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, « tarification au taux de l'unité » (15 mars 2020), en ligne : <<https://www.csst.qc.ca/employeurs/assurance/classification-tarification/tarification-taux-unite/Pages/tarification-taux-unite.aspx>> [CNESST, « taux de l'unité »].

¹⁰⁸ CNESST, *Pour mieux comprendre le mode de tarification au taux personnalisé*, Québec, 2020.

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ CNESST, « taux de l'unité », *supra* note 107.

cotisations imputées à l'employeur varieront en fonction des lésions professionnelles reconnues et des coûts qu'elles engendrent¹¹¹.

Ce système de financement aura subi plusieurs modifications au courant des années 1980, puis 1990¹¹². Ces réformes avaient notamment pour but d'étendre au plus grand nombre d'employeurs **le taux personnalisé**. Cette « **personnalisation du financement** »¹¹³, « a fait de plus en plus de place à une tarification par incidence, c'est-à-dire qui individualise en fonction des antécédents de lésions les cotisations que les employeurs doivent verser »¹¹⁴. Afin d'étendre cette personnalisation à un plus grand nombre, il fut par exemple permis aux petits employeurs de se regrouper en **mutuelles de prévention**¹¹⁵. Ils pouvaient ainsi accéder plus facilement et en plus grand nombre au mécanisme de personnalisation de leur taux de cotisation. D'ailleurs, les économies réalisées par les employeurs regroupés en mutuelles sont potentiellement importantes, et il s'agit là du principal avantage de se regrouper de la sorte¹¹⁶. Les mutuelles de prévention offrent par ailleurs souvent des services de

¹¹¹ Rapport IRIS, *supra* note 15, aux pp 13 et 28.

¹¹² Pierre M Lajeunesse, « Le Règlement sur l'utilisation de l'expérience : un premier bilan » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 284, Cowansville (QC), Yvons Blais, 2008, 3, aux pp 11-12. Le régime notamment modifié en 1990 dans le cadre du plan de restructuration de la CSST. Ces modifications viennent consacrer le lien de causalité direct entre la diminution des primes payées par l'entreprise et la diminution des accidents de travail et des maladies professionnelles reconnus : « M Jolivet : Est-ce que ce qui est recherché c'est de faire en sorte, justement, que, quelle que soit la grosseur de l'entreprise, quel que soit son degré au niveau de l'accident ou des réparations, [...] vous cherchez, par le taux personnalisé, à en arriver à faire en sorte, finalement, que l'entreprise ne paie que ce qu'elle génère comme coût en termes accidentels? M. Séguin : C'est le but recherché », voir « Étude détaillée du projet de loi no 14, Loi modifiant la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles », Commission de l'économie et du travail, 34-1, n°5 (15 décembre 1989) vol. 31 N° 5 (Jean-Pierre Jolivet).

¹¹³ Voir notamment Rapport IRIS, *supra* note 15.

¹¹⁴ *Ibid.* à la p 3.

¹¹⁵ Archambault, 2000, *supra* note 103, à la p 175.

¹¹⁶ *Ibid.* à la p 179 ; la présence des mutuelles a un impact potentiellement important sur les travailleurs : comme il s'agit d'une compagnie d'assurance, c'est elle qui contestera une décision auprès de la CNESST, voir sur ce sujet Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14.

représentation pour les employeurs¹¹⁷. En 2018, ce sont 28 634 employeurs (14 %) qui étaient regroupés avec une mutuelle d'assurance¹¹⁸, leur permettant de bénéficier de taux de cotisation plus avantageux¹¹⁹. Cela fait en sorte que 26 % des employeurs au Québec bénéficient d'un taux personnalisé, qui varie en fonction de la survenance de lésions professionnelles¹²⁰.

L'objectif de ce mode de financement personnalisé est, en théorie, d'encourager les employeurs à prévenir les accidents du travail et favoriser un prompt retour à l'emploi afin d'éviter de voir leurs taux augmenter en conséquence¹²¹. Par contre, il appert que la tendance à la personnalisation du financement est susceptible d'engendrer des comportements des employeurs qui sont contraires au principe de prévention.

1.1.2.2 Les employeurs

Comme mentionné précédemment, la CNESST est a priori liée par l'avis du médecin traitant de la PAMT. Par contre, l'employeur peut faire évaluer la PAMT par le médecin de son choix. Les employeurs peuvent donc être appelés à jouer un rôle proactif dans le cadre du dossier d'une PAMT. Si plusieurs raisons peuvent pousser l'employeur à contester une décision de la CNESST eu égard à une PAMT, l'une de

¹¹⁷ Pour agir, et par exemple demander à la DRA de réviser une décision ou pour contester cette décision devant le TAT, elles doivent être mandatées par l'employeur pour le faire, voir Marie-France Bernier, Édith Charbonneau, Émilie Lessard, Claude Verge, « Fascicule 18 : Droit régissant les contestations soumises au Tribunal administratif du travail, division de la santé et de la sécurité du travail » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, JCQ *Droit du travail – Santé et sécurité du travail*, 2018, au para 26.

¹¹⁸ CNESST, *Statistiques annuelles 2018*, supra note 97, à la p 78.

¹¹⁹ Pierre Vignault, « L'approche contractuelle: l'expérience des mutuelles de prévention à la Commission de la santé et de la sécurité du travail » dans *Actes de la XIIIe Conférence des juristes de l'État*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 1998, 127, à la p 136.

¹²⁰ Rapport IRIS, supra note 15, à la p 27 : 73% (149 984) des employeurs sont sous le régime du taux de l'unité ; 26% sous le taux personnalisé et 1% (1 150) sous la tarification rétrospective. Parmi les 26% bénéficiant du taux personnalisé, 14% (28 581) sont des petits employeurs regroupés en mutuelle de prévention et 12% (23 764) sont de moyennes ou grandes entreprises.

¹²¹ Emile Tompa, Kim Cullen et Chris McLeod, « Update on a systematic literature review on the effectiveness of experience rating » (2012) 10:2 Policy and Practice in Health and Safety 46 [Tompa et al, « Effectiveness of Experience Rating »].

celles-ci concerne certainement le financement du régime d'indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles en vigueur¹²².

Selon un certain nombre d'auteur.trices, les comportements adoptés par les employeurs eu égard aux réclamations des PAMT seront parfois influencés par le mode de financement du régime d'indemnisation de lésions professionnelles. En effet, la **tendance à la personnalisation du financement** engendrerait une contestation accrue des dossiers par les employeurs et donc, une judiciarisation d'un plus grand nombre de dossiers :

Litigation surrounding all workers' compensation issues, but particularly medico-legal issues, has been on the increase since the 1990's because employer premiums which fund the system are now directly linked to costs of compensation for individual workers¹²³.

À titre d'exemple, au stade de la DRA en 2018, 60 % des demandes de révision concernant la réparation provenaient des employeurs, contre 40 % provenant des travailleur.euses¹²⁴. Les chercheurs de l'IRIS ont été en mesure de démontrer une augmentation fulgurante du nombre de demandes de révision faites par les employeurs à partir de 1997, « donc à partir de la fin des réformes de personnalisation », lesquelles incluent notamment la création des mutuelles de prévention¹²⁵. Par ailleurs, les employeurs soumis au mode de tarification à l'unité ne seraient pas responsables de cette hausse : ce sont ceux regroupés sous les modes personnalisés de tarification qui sont associés à davantage de contestation des décisions de la CNESST, ils sont en effet « responsables de la grande majorité de

¹²² *Règlement sur le financement*, RLRQ c A-3.001, r 7; Rapport IRIS, *supra* note 15.

¹²³ Katherine Lippel, « Workers' Compensation and Controversial Illnesses » dans Pamela Moss et Katherine Teghtsoonian, dir, *Contesting Illness. Processes and Practices*, Toronto, University of Toronto Press, 2008, 47 [Lippel, « Controversial Illnesses »].

¹²⁴ CNESST, Statistiques annuelles 2018, *supra* note 97, à la p 87.

¹²⁵ Rapport IRIS, *supra* note 15, à la 37 ; cette hausse ne s'expliquerait par ailleurs pas par la simple augmentation du nombre de travailleur.euses couvert.es par le régime, puisque le nombre de contestations par les employeurs augmente beaucoup plus rapidement que celui des travailleur.euses.

l'ensemble des demandes des employeurs à la DRA »¹²⁶. Quant au TAT, le constat est similaire : depuis 1998, il y a une forte croissance, quasi constante, des dossiers de contestation ouverts par les employeurs, « lesquels passent de 2 343 en 1997-1998 à 19 813 en 2018-2019. [...] Pour leur part, les contestations par les travailleuses et travailleurs, après avoir augmenté à la fin des années 1990, ont depuis diminué de 22 %, passant de 14 843 en 1999-2000 à 11 519 en 2018-2019 »¹²⁷.

La question de la tarification qui varie en fonction de la survenance des lésions professionnelles peut entraîner ce que des autrices ont qualifié de « gestion active des dossiers » d'indemnisation¹²⁸. Cette gestion a comme objectif principal d'éviter la reconnaissance d'une blessure comme due à un accident du travail et une imputation subséquente¹²⁹ :

When an employer is worried about rising premiums, they may subject workers to unnecessary tests to prove that the injury is not work-related. To challenge claims, employers may resort to more adversarial attitudes towards their employees who make claims¹³⁰.

Plusieurs recherches sont venues souligner que ce mode de tarification peut favoriser un comportement combattif de la part des employeurs eu égard aux réclamations de

¹²⁶ *Ibid.*, à la p 39.

¹²⁷ *Ibid.*, à la p 41. Notons que le TAT ne distingue par la nature des décisions qui sont portées devant le TAT. Ainsi, un certain nombre de ces décisions porte certainement sur l'imputation en vertu de l'article 326 LAMTP, un recours qui ne concerne pas les travailleur.euses personnellement.

¹²⁸ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 87, à la p 429.

¹²⁹ Nadia Dabee « A New Paradigm for Occupational Health and Safety: Is It Time to Abandon Experience-Rating Once and for All? » (2017) 42:1 New Zealand Journal of Employment Relations 72; Mansfield et al, *supra* note 87; Terence G Ison, « The Significance of Experience Rating » (1986) 24 Osgoode Hall LJ 723 [Ison, « The Significance of Experience Rating »]; Ellen MacEachen, Katherine Lippel, Ron Saunders, Kosny Agnieszka, Mansfield Liz, Christine Carrasco et Diana Pugliese, « Workers' Compensation Experience-Rating Rules and the Danger To Workers' Safety in the Temporary Work Agency Sector » (2012) 10:1 Policy and Practice in Health and Safety 77 [MacEachen et al, « Experience-Rating Rules »].

¹³⁰ Dabee, *supra* note 129, à la p 83.

leurs employé.es¹³¹. D'ailleurs, ce mode de financement ne rencontrerait finalement pas les objectifs prévus en termes de prévention des lésions professionnelles, du moins pas de façon concluante¹³². Certain.es y voient une marchandisation des enjeux de santé et de sécurité du travail, puisque c'est alors une analyse coûts/bénéfices qui guide les choix des employeurs, et non plus le bien-être et la sécurité des travailleur.euses¹³³ : « This creates a climate for employer cost control directed at the worker, rather than at improving health and safety »¹³⁴. Il est également possible de concevoir ce mode de financement comme venant miner le principe du « sans égard à la faute », pourtant à la base du régime d'indemnisation¹³⁵. En effet, comme les cotisations sont susceptibles d'augmenter, l'employeur est en quelque sorte « puni » pour l'accident qui est survenu. Force nous est de constater que ce mode de financement n'est probablement pas sans effet sur le déroulement des dossiers

¹³¹ MacEachen et al, « Experience-Rating Rules », *supra* note 129, aux pp 17-18 ; voir également Terry Thomason et Silvana Pozzebon, « Determinants of Firm Workplace Health and Safety and Claims Management Practices » (2002) 55:2 *Indus & Lab Rel Rev* 286; Ison, « Experience Rating », *supra* note 87; notons aussi qu'en sus des contestations, il peut s'agir de comportements invasifs sur le plan de la vie privée, notamment au moyen de filature, voir Lippel, « Therapeutic and Antitherapeutic », *supra* note 101.

¹³² Tompa et al, « Effectiveness of Experience Rating »; Jason Foster et Bob Barnetson, *Health and Safety in Canadian Workplaces*, Edmonton, AU Press, 2016, aux pp 13 et ss. En sus des comportements offensifs que les employeurs sont susceptibles d'adopter, la littérature a recensé certaines pratiques engendrées par ce mode de tarification, lesquelles seraient en nette inadéquation avec le principe de la prévention, pourtant au cœur du régime, s'agissant de techniques pour éviter les plaintes en encourageant la sous-déclaration, voir Vérificateur général 2019, *supra* note 33, à la p 22 ; des retours au travail précoces, voir Jean Cadieux, Lise Desmarais et Mario Roy, « Changement de perspective dans la mesure de performance en SST » (2004) Actes du 15ème congrès de l'AGRH, 2583 ; de favoriser l'externalisation des coûts en faisant appel à des agences de placement, voir MacEachen et al, « Experience-Rating Rules », *supra* note 129. Sur la nature de la prévention qui est encouragée par ce mode de tarification, voir Mansfield et al, *supra* note 87, à la p 16.

¹³³ MacEachen et al, « Experience-Rating Rules », *supra* note 129, à la p 78; voir aussi Dabee, *supra* note 129, à la p 79.

¹³⁴ Emile Tompa, Sheilah Hogg-Johnson, Benjamin C Amick, Wang Ying, Shen Enqing, Cam Mustard et Lynda Robson « Financial incentives in workers' compensation: an analysis of the experience-rating programme in Ontario, Canada » (2012) 10:1 *Policy and Practice in Health and Safety* 118, à la p 118 [Tompa et al, « Financial Incentives »]; Mansfield et al, *supra* note 87, à la p 9.

¹³⁵ *Ibid.*, à la p 118; Mansfield et al, *supra* note 87, à la p 9.

d'indemnisation et que cela risque d'avoir un impact sur les PAMT et sur la manière dont les coûts se présenteront.

1.1.2.3 Les autres acteurs clés

Outre les parties au litige, d'autres acteurs peuvent intervenir dans le cadre du processus d'indemnisation des PAMT et avoir un impact sur leur trajectoire. Ainsi, les PAMT sont susceptibles de rencontrer un nombre important de **médecins**. En effet, en sus de leur médecin traitant, les PAMT peuvent être examinées par d'autres médecins à la demande de l'employeur ou de la CNESST. En cas de discordance entre l'avis du médecin traitant et du médecin de l'employeur ou de la CNESST, le dossier de la PAMT sera transmis au BEM, où un autre médecin examinera la PAMT. Ces demandes répétées d'expertises peuvent générer un stress important chez les PAMT, qui rencontrent plusieurs médecins pour des fins non thérapeutiques¹³⁶. Une question d'accès aux médecins traitants peut se poser pour les PAMT, considérant que certains médecins sont réfractaires à recevoir des patient.es qui ont subi un accident du travail. En effet, en plus de la paperasse administrative requise d'eux, il appert que certains médecins ont une aversion envers les interactions avec la CNESST étant donné que leur opinion médicale sera scrutée et possiblement remise en cause par leurs pairs¹³⁷. De plus, la relation entre la PAMT et son médecin traitant peut devenir plus tendue, puisque la PAMT est dépendante de son médecin et de la justesse du diagnostic posé par celui-ci, puisqu'il s'agit d'une variable cruciale dans le déroulement du dossier¹³⁸ :

¹³⁶ Lippel et al, « Role of Doctors », *supra* note 66, à la p 1082; Elizabeth Kilgour, Agnieszka Kosny, Donna McKenzie et Alex Collie, « Healing or Harming? Healthcare Provider Interactions with Injured Workers and Insurers in Workers' Compensation Systems » (2015) 25 J Occup Rehabil 220 [Kilgour, « Healing or Harming? »].

¹³⁷ Lippel et al, « Role of Doctors », *supra* note 66, à la p 1082.

¹³⁸ Katherine Lippel et Rachel Cox, « Invisibilité des lésions professionnelles et inégalités de genre : le rôle des règles et pratiques juridiques » dans Annie Thébaud-Mony, dir, *Santé au travail : approches critiques*, Paris, La Découverte, 2012, 153.

In Québec, where doctors have considerable power, workers might be more likely to target doctors with their anger and sense of injustice. In Ontario, where the participation of doctors is less visible and consequential for IW [injured workers], workers may direct their discontent more to the WSIB¹³⁹.

Les **syndicats** auront aussi un rôle à jouer dans le cadre d'un dossier d'accident du travail, certains offrant parfois la représentation et des expertises médicales gratuites à leurs membres. Par ailleurs, la syndicalisation tendrait non seulement à diminuer le nombre d'accidents de travail, mais également, en raison de son effet structurant, elle favoriserait la déclaration des accidents du travail à l'employeur¹⁴⁰. En effet, des études démontrent que les PAMT auront plus tendance à déclarer un accident du travail si elles sont membres d'une association syndicale¹⁴¹. En cas de contestation de la réclamation par l'employeur ou d'un refus de la CNESST, le soutien financier et moral du syndicat peut évidemment s'avérer un atout majeur pour la PAMT¹⁴².

Comme que mentionné précédemment, les PAMT peuvent être **représentées par un.e avocat.e ou une personne de leur choix**, non radié.e d'un ordre professionnel. Les matières traitées devant le TAT sont incluses dans la *Loi sur l'aide juridique*¹⁴³, ainsi, c'est uniquement la question de l'admissibilité financière qui pourra se poser¹⁴⁴. Le système d'aide juridique québécois est basé sur un modèle mixte public/privé : les justiciables admissibles à l'aide juridique peuvent recourir à un.e avocat.e employé.e

¹³⁹ Lippel et al, « Role of Doctors », *supra* note 66, à la p 1083.

¹⁴⁰ Stock et al, *supra* note 11; voir aussi Alejandro Donado, « Why do Unionized Workers Have More Nonfatal Occupational Injuries » (2015) 68 Indus & Lab Rel Rev 153, aux p 165 et ss.

¹⁴¹ Tim Morse, Charles Dillon et Nicholas Warren, « Reporting of Work-related Musculoskeletal Disorder (MSD) to Workers' Compensation » (2000) 10 : 3 New Solutions 281; Barry T Hirsch, David A Macpherson, J Micheal DuMond, « Workers' compensation reciprocity in union and non-union workplaces » (1997) 50 Indus & Lab Rel Rev 213.

¹⁴² Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14.

¹⁴³ *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, RLRQ c A-14, art 4.7 (LAJ).

¹⁴⁴ Sur les enjeux auxquels font face les PAMT souhaitant être représentées par un.e avocat.e de l'aide juridique ou sous mandat d'aide juridique, voir Katherine Lippel, « Commentary » (1990) 10 Windsor YB Access Just 534. Notons qu'il est possible aussi que les PAMT soient non admissibles au volet gratuit de l'aide juridique mais qu'elles soient admissibles au volet contributif, moyennant une contribution monétaire maximale de 700\$, LAJ art 4.2.

de l'aide juridique ou à un.e avocat.e de pratique privée. La rémunération de ces dernier.ères est basée sur une tarification forfaitaire¹⁴⁵. Un récent rapport nous apprend que de moins en moins d'avocat.es de pratique privée prennent des mandats d'aide juridique¹⁴⁶. Il y a donc un enjeu d'accès qui se pose pour les justiciables souhaitant être représentés par l'avocat.e de leur choix. Cette réalité n'est pas sans conséquence sur l'accès réel aux services d'un.e avocat.e de pratique privée disposant d'une expertise précise. Pour les PAMT non admissibles à l'aide juridique, elles pourront retenir les services d'un.e avocat.e, ceux d'un.e non-avocat.e ou se représenter seules. Toutefois, le TAT ne fournit pas les données relativement à la représentation ou à la non-représentation devant le tribunal. Il est donc impossible de savoir par qui les PAMT sont représentées : des avocat.es, des consultant.es, des membres de la famille? Selon l'Union des travailleurs et travailleuses accidenté.es ou malades (UTTAM), ce serait 75 % des personnes non syndiquées qui sont non représentées dans le cadre d'une audience devant le TAT¹⁴⁷. Un rapport datant de 2003 rapportait plutôt que les avocat.es ne seraient présent.es que dans 8.7 % des dossiers présentés devant la CLP¹⁴⁸. Pourtant, l'accès à la représentation est une

¹⁴⁵ *Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends*, RLRQ c A-14, r 5.1; À titre d'exemple, pour l'ensemble des services relatifs à une demande de révision de la décision d'un agent administratif rendue en application de la LATMP, jusqu'à la décision finale, les honoraires sont de 270 \$ (article 118). Pour l'ensemble des services relatifs à un recours exercé devant un tribunal administratif de dernière instance, lorsqu'il y a désistement ou conclusion d'une entente avant l'instruction, les honoraires sont de 500\$ à la suite d'une procédure de conciliation (seulement si en personne). En l'absence d'une procédure de conciliation, les honoraires sont de 270 \$. Ces tarifs sont actuellement dénoncés par les avocat.es de la pratique privée puisque souvent bien insuffisants par rapport au travail requis.

¹⁴⁶ Entre 1989 et 2015, le nombre d'avocats de pratique privée acceptant les mandats d'aide juridique est passé de 3,83 à 2,59 par tranche de 10 000 habitants: il s'agit d'une diminution du tiers en 25 ans, Jeune Barreau de Montréal, *Rapport sur le système d'aide juridique québécois*, Rapport final, Montréal, 2016, à la p 2.

¹⁴⁷ Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malade, (consultée le 11 mars 2020) en ligne : <<https://uttam.quebec/articles/CNESST-TAT.php>>.

¹⁴⁸ Giroux, André, « Représentation devant les tribunaux administratifs : il y a de la place pour les avocats! » (2003) 35: 1 J du B. Ces chiffres sont discordants d'avec ceux des autres tribunaux administratifs, alors qu'au début des années 2000, les avocat.es sont présent.es dans 60% des dossiers

préoccupation grandissante et un récent sondage révélait que 88.1 % des personnes répondantes préféreraient être représentées par avocat.e si elles devaient aller devant un tribunal¹⁴⁹. Le fait d'être représenté.e peut apporter non seulement un soutien technique, vu la présence d'un « allié expert »,¹⁵⁰ mais aussi une certaine paix d'esprit aux PAMT¹⁵¹. Des organismes communautaires offrent soutien et accompagnement dans plusieurs régions du Québec¹⁵², mais ces organismes sont inégalement répartis sur le territoire. Les groupes recensés n'offrent par ailleurs pas de services de représentation devant les tribunaux¹⁵³.

Évidemment, les PAMT sont des acteurs incontournables lorsqu'il est question de la judiciarisation du processus d'indemnisation des lésions professionnelles. La prochaine section portera sur leur réalité.

1.1.3 Le processus judiciarisé d'indemnisation des lésions professionnelles tel que vécu par les PAMT : causes et effets

Précisons d'emblée que peu de recherches semblent s'être intéressées au processus judiciarisé en tant que tel. Au Québec, ce processus pris isolément a été étudié par la professeure Lippel qui a été en mesure d'identifier les effets thérapeutiques et

plaidés devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) et dans 84% des dossiers traités par le Tribunal du travail, l'organisme décisionnel qui précède la Commission des relations du travail (CRT).

¹⁴⁹ ADAJ, « Justice pour tous », consulté le 15 avril 2020 : <<http://adaj.ca/justicepourtous/sondage>>, bien que près des trois quarts des personnes répondantes considèrent toutefois qu'elles « n'auraient pas les moyens financiers d'entreprendre une action en justice ou se défendre devant un tribunal ».

¹⁵⁰ Noel Semple, « The Cost of Seeking Civil Justice in Canada » (2015) 93 Can Bar Rev 639, à la p 664.

¹⁵¹ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14, aux pp 438, 440.

¹⁵² Montréal, Abitibi-Témiscamingue, Estrie. Par exemple, le groupe Aide aux travailleurs accidentés (ATA) est basé à St-Jean-Port-Joli, et il dessert tout l'Est du Québec, c'est-à-dire, la grande région de Québec et ses environs, Chaudière-Appalaches, le Bas St-Laurent, la Gaspésie, la Côte-Nord et la région du Centre du Québec. Ce groupe offre un accompagnement lors des conciliations, mais pas de représentation devant les tribunaux.

¹⁵³ La Fondation pour l'aide aux travailleuses et travailleurs accidentés (FATA), fondée en 1983, a fermé ses portes à l'automne 2017. La fondation représentait les PAMT devant la CLP, moyennant une contribution monétaire de leur part.

antithérapeutiques de celui-ci sur les PAMT¹⁵⁴. En Ontario, certaines autrices se sont penchées sur le processus d'indemnisation et sur les travailleur.euses aux prises avec une réclamation dite problématique¹⁵⁵. Plusieurs auteur.trices se sont concentré.es sur la question du retour au travail ou de la réadaptation des PAMT. Dans le cadre de ces recherches, ce sont les facteurs qui influent sur un retour efficace et prompt en emploi qui sont étudiés : la judiciarisation du processus y est identifiée comme ayant un impact sur le retour en emploi¹⁵⁶. Il s'agit donc d'une variable, parmi les autres

¹⁵⁴ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14. Sur l'impact sur la santé du processus judiciarisé voir aussi aux Etats-Unis : Merrill R Landers, Wing Cheung, Dustin Miller, Tore Summons, Harvey W Wallmann, J Wesley McWhorter et Ty Druse, « Workers' compensation and litigation status influence the functional outcome of patients with neck pain » (2007) 23 :8 *Clinical Journal of Pain* 676. Cette étude de Landers et al tend à démontrer que les PAMT dont le dossier s'avère litigieux ont des limitations qui s'étendent dans le temps contrairement à celles dont le dossier n'est pas litigieux. Voir en Australie, Genevieve Grant et David M Studdert, « Poisoned Chalice? A Critical Analysis of the Evidence Linking Personal Injury Compensation Processes with Adverse Health Outcome » (2009) 33 *Melbourne UL Rev* 865.

¹⁵⁵ Dana June Howse, *Injured Workers' Moral Engagement in the Compensation System: The Social Production of Problematic Claiming Experience*, Thèse, Université de Toronto, 2017, à la p 13. Lippel, « Therapeutic and Anti-Therapeutic », *supra* note 101; Lucia Cacciaccaro et Bonnie Kirsh, « Exploring the Mental Health Needs of Injured Workers » (2006) 73 :3 *Revue canadienne d'ergothérapie* 178.

¹⁵⁶ Raymond H Baril, Judy A Clarke, Margaret N Friesen, Susan R Stock, Donald C Cole et The Work-Ready group. « Management of return-to-work programs for workers with musculoskeletal disorders: a qualitative study in three Canadian provinces » (2003) 57:11 *Social Science & Medicine* 2101; Christine Robert-Yates, « The concerns and Issues of Injured Workers in relation to Claims/Injury Management and Rehabilitation : The Need for New Operational Frameworks » (2003) 25 :6 *Disability and Rehabilitation* 898; Marie-Maxime Robichaud, *Retour au travail à la suite d'une lésion professionnelle : Perspective des intervenants en réadaptation du système d'indemnisation publique*, mémoire, Université Laval, 2016; Renée-Louise Franche, Colette C Severin, Hyunmi Lee, Sheilah Hogg-Johnson, C Gail Hepburn, Marjan Vidmar et Ellen MacEachen, « Perceived Justice of Compensation Process for Return-to-Work : Development and Validation of a Scale » (2009) 2 *Psychol Inj and Law* 225; Karen Roberts et Willard Young, « Procedural Fairness, Return to Work, and the Decision to Dispute in Workers' Compensation » (1997)10 :3 *Employee Responsibilities and Rights Journal* 193; Barbara A Beardwood, Bonnie Kirsh et Nancy J. Clark. « Victims Twice Over: Perceptions and Experiences of Injured Workers » (2005) 15:1 *Qualitative Health Research* 30; Rebecca Gewurtz, Stephanie Premji et Linn D Holness, « The experiences of workers who do not successfully return to work following a work-related injury » (2019) 61 :4 *Work* 537. Plusieurs recherches s'intéressent au processus de retour au travail, soit à la phase de réintégration de la PAMT dans son emploi pré-lésionnel. Les processus d'indemnisation et de retour au travail sont néanmoins interreliés, puisque le retour au travail prompt et effectif peut être affecté par la manière dont le processus d'indemnisation s'est déroulé, voir Kilgour et al, « Healing or Harming? », *supra* note 136; MacEachen et al, « Toxic Dose », *supra* note 102. La LATMP accorde à la PAMT un droit au retour au travail. L'objectif est de réintégrer prioritairement la personne dans l'emploi qu'elle occupait avant la

étudiées. D'autres recherches se sont penchées sur le parcours d'indemnisation des PAMT dans son ensemble, allant de la déclaration de l'accident du travail à la fin du processus de réparation de la lésion professionnelle¹⁵⁷. La judiciarisation y est alors étudiée de manière accessoire à l'entièreté du parcours et des possibles écueils rencontrés¹⁵⁸. Si un certain nombre de recherches se sont concentrées sur l'issue des recours visant l'indemnisation d'une lésion professionnelle, il appert qu'elles tendent toutefois à délaissier le processus judiciarisé de leur analyse¹⁵⁹.

De la déclaration à la consolidation de la lésion professionnelle, une série d'éléments sont susceptibles de moduler la manière dont le processus d'indemnisation sera vécu par une PAMT, que ce processus se judiciarise ou non¹⁶⁰. Soulignons d'emblée que ce n'est pas la majorité des PAMT au Québec qui verra son dossier se judiciariser. En 2018, 82 % (103 406) lésions déclarées à la CNESST ont été acceptées. Parmi celles-

survenance de sa lésion. Si cela s'avère impossible en raison du fait que cet emploi n'existe plus, le travailleur a le droit d'être réintégré dans un emploi équivalent dans l'un des établissements de l'employeur. Lorsque, malgré les mesures de réadaptation offertes à la PAMT, cette dernière demeure incapable de reprendre son emploi pré-lésionnel ou un emploi équivalent, la loi lui donne le droit à un emploi convenable dans l'un des établissements de l'employeur, voir Bernier, *supra* note 20; LATMP, art 1, 48, 234 et ss.

¹⁵⁷ Voir notamment les travaux de Azaroff qui a conçu un cadre d'analyse composé d'une série de « filtres » représentant les différents obstacles rencontrés par les travailleurs accidentés, qui varient selon différents acteurs et qui surviennent à différents moments, Lenore S Azaroff, Charles Levenstein et David H. Wegman, « Occupational Injury and Illness Surveillance: Conceptual Filters Explain Underreporting » (2002) 91 Am J Publ Health 1421.

¹⁵⁸ Gravel, Sylvie, *Analyse du parcours d'indemnisation de travailleurs immigrants victimes de lésions professionnelles*, thèse, Université de Montréal, 2006, en ligne : <<http://search.proquest.com/docview/304922265/?pq-origsite=primo>>; Bonnie Kirsh et Pat McKee, « The needs and experiences of injured workers: A participatory research study » (2003) 21:3 Work 221; Jean-Claude Martin et Raymond Baril, « Isolement et vulnérabilité des travailleurs » (1993) 29 International Review of Community Development 109 [Martin et Baril, « Isolement et vulnérabilité des travailleurs »]; Lee Strunin et Leslie I Boden, « The Workers' Compensation System: Worker Friend or Foe? » (2004) 45 American Journal of Industrial Medicine 338.

¹⁵⁹ Elizabeth Kilgour, Agnieszka Kosny, Donna McKenzie et Alex Collie, « Interactions Between Injured Workers and Insurers in Workers' Compensation Systems: A Systematic Review of Qualitative Research Literature » (2015) 25:1 J Occup Rehabil 160.

¹⁶⁰ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 56.

ci, certaines se termineront rapidement et sans problématique aucune¹⁶¹. D'autres seront contestées par l'employeur. Notons toutefois qu'un diagnostic subséquent ou une date de consolidation pourront être contestés de part et d'autre. Or, le nombre exact de dossiers ainsi contestés nous est inconnu. Nous savons toutefois qu'un certain nombre de dossiers se retrouvent devant le TAT. En 2018, ce sont 31 370 dossiers qui ont été ouverts pour la division de santé et de sécurité au travail du TAT¹⁶². Si ce ne sont donc pas la majorité des PAMT qui verront leur dossier se judiciairiser, celles qui feront face au système sont susceptibles de rencontrer un certain nombre d'écueils au cours de leur trajectoire. Nous nous intéresserons dans un premier temps aux facteurs susceptibles de moduler la manière dont ce processus se

¹⁶¹ Le rapport du vérificateur général, qui compile des données de l'année 2013, offre également une ventilation intéressante concernant la « gravité » des lésions professionnelles – des données plus récentes comme celles-ci n'ont pu être trouvées: en 2013, 78 % (92 030) des lésions déclarées à la CNESST ont été acceptées. Parmi ces dossiers, 55 % étaient finalisés au moment de l'accès au régime, c'est-à-dire que la lésion est consolidée et que la PAMT est de retour au travail avant que le dossier ne soit « profilé » par les agent.es de la CNESST. De ces 45 % restants (41 064), 9 % sont qualifiés de « cas graves ou avec risque » (7 778) et 36 % (33 286) sont des cas « sans risque ». Les dossiers dits « à risque » sont ceux auxquels un « risque de chronicité est associé, il contient des éléments pouvant devenir des obstacles au retour prompt et durable au travail ». Notons que ces « éléments » à risque sont définis par la CNESST et incluent notamment la judiciairisation du dossier. Voir le rapport aux pp 10-19. Notons que son également identifiés comme des éléments rendant des dossiers « à risque » la présence d'une rechute, récurrence ou aggravation en post-réadaptation, les exigences de l'emploi susceptibles d'être incompatibles avec les limitations envisagées, le statut de travailleur saisonnier ayant un contrat à durée déterminée, l'absence de lien d'emploi et la durée du dossier. Les facteurs de risque de chronicité incluent notamment les rôles des professionnels de la santé qui « préconisent l'invalidité », la détresse émotionnelle de la PAMT, l'insatisfaction au travail, des relations conflictuelles en emploi, l'évitement d'activités physiques ou liées à la vie quotidienne, les pensées catastrophiques, le sentiment d'injustice, etc. Vérificateur général 2015, *supra* note 98, à la p 49. Notons également que taux d'acceptation initiale des réclamations pour maladie professionnelle est de moins de 50%, Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malade, *Livre vert sur la réparation des accidents et maladies du travail: vers une pleine réparation des lésions professionnelles*, Montréal, 2013-2014.

¹⁶² Malheureusement, le TAT ne fournit plus les statistiques relativement à la nature de la cause qui est entendue. Cette pratique avait cours au début des années 2000, mais le plus récent rapport annuel qui fait état des motifs des dossiers contestés remonte à l'année 2008-2009. On y apprenait notamment que 28% des dossiers portés en appel portaient sur une question de nature médicale, 40% sur la notion de lésion (survenance de l'accident, de la maladie ou de la rechute par exemple), 11% sur les prestations, voir Commission des lésions professionnelles, *Rapport Annuel de gestion 2008-2009*, Québec, 2009 à la p 32.

déroule, puis nous nous pencherons sur les effets du processus sur les PAMT tel qu'il a été étudié dans la littérature.

1.1.3.1 Qu'est-ce qui influe sur la trajectoire d'une PAMT

Pourquoi certains processus se judiciairisent et se complexifient, alors que d'autres se déroulent sans difficulté majeure? La professeure Lippel a identifié les éléments qui sont généralement garants d'un processus qui survient sans trop d'adversité : il faut que « le dossier [soit] bien monté au départ, [que] le médecin traitant [envoie] le bon formulaire à la bonne place sans délai, [que] l'employeur [documente] correctement la base salariale du travailleur, [que] le diagnostic [ne soit] pas ambigu ni contesté et [qu'il s'agisse] d'un accident du travail plutôt violent »¹⁶³. Force nous est d'admettre que la mise en œuvre du régime d'indemnisation sera modulée par une pluralité d'éléments qui sont contingents, et ce, de la déclaration de l'évènement jusqu'à la reconnaissance de la lésion professionnelle et à sa réparation. Ces éléments, extrinsèques ou intrinsèques à la personne, auront un impact sur la manière dont le dossier se déroulera.

D'abord, le **comportement adopté par les employeurs** joue au rôle crucial quant au déroulement du processus¹⁶⁴. Les incitatifs économiques à la contestation d'un diagnostic ou de la survenance d'un accident ont été bien documentés et ne sont pas sans effet sur le déroulement du processus¹⁶⁵. Par ailleurs, des pratiques comme la contestation systématique des dossiers d'accidents de travail ont notamment été

¹⁶³ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 19.

¹⁶⁴ Voir *infra* section 1.1.2.1 ; Leslie I Boden, Elyce A Biddle et Emily A Spieler, « Social and Economic Impacts of Workplaces Illness and Injury : Current and Future Directions for Research » (2001) 40 *American Journal of Industrial Medicine* 398.

¹⁶⁵ Ison, « The Significance of Experience Rating », *supra* note 129; Tompa et al, « Effectiveness of Experience Rating » *supra* note 121 ; Katherine Lippel, « L'intervention précoce pour éviter la chronicité : enjeux juridiques » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 284, Cowansville, Yvon Blais, 2008, 141; Rapport IRIS, *supra* note 15.

étudiées¹⁶⁶, révélant une pratique de confrontation claire qui a un impact direct sur la PAMT concernée.

La nature de la lésion professionnelle qui survient peut avoir un effet sur la manière dont le processus sera vécu par la PAMT¹⁶⁷. Par exemple, les victimes de lésions non visibles¹⁶⁸, dont l'étiologie est incertaine ou qui font l'objet de controverses médicales se verront vraisemblablement remises en question plus fréquemment : « [t]hey are treated with suspicion, because their injuries from the late modern workplace have no specific etiology, might be multicausal, are frequently invisible, and do not fit any template of recovery »¹⁶⁹. Il en est de même pour les PAMT souffrant d'une maladie professionnelle non prévue à l'Annexe 1 de la LATMP, puisqu'elles doivent prouver que leur condition résulte non pas d'une condition personnelle, mais bien d'un risque particulier associé au travail¹⁷⁰. La controverse entourant certains diagnostics réside souvent dans le fait que le monde médical ne s'entend pas sur l'existence même du diagnostic ou sur les conséquences qu'il entraîne¹⁷¹. Il appert par ailleurs que certaines lésions font plus souvent l'objet d'une contestation assidue de la part des employeurs, c'est notamment le cas des troubles

¹⁶⁶ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14.

¹⁶⁷ Kirsh et McKee, *supra* note 158.

¹⁶⁸ Pensons aux troubles musculo-squelettiques ou aux lésions psychologiques, voir Katherine Lippel, « Compensation for Musculoskeletal Disorders in Quebec: Systemic Discrimination Against Women Workers? » (2003) 33: 2 *International Journal of Health Services* 253, à la p 256. Ainsi, la survenance d'un accident violent qui engendre une lésion aigue risque d'engendrer moins de contestations contrairement à une lésion affectant les tissus mous, à un problème de santé mentale, à un dommage neurologique, voir Katherine Lippel, « Preserving Workers' Dignity in Workers' Compensation Systems : An International Perspective » (2012) 55 *American Journal of Industrial Medicine* 519, à la p 522 [Lippel, « Preserving Workers' Dignity in WC Systems »]; Lippel, « Controversial Illnesses », *supra* note 123.

¹⁶⁹ Beardwood et al, *supra* note 156, à la p 31.

¹⁷⁰ LATMP, art 29 et 30, si la personne ne souffre pas d'une maladie professionnelle prévue à l'Annexe 1 de la Loi, elle ne bénéficiera pas de la présomption légale prévue à l'article 29; Gravel et al, *supra* note 13, à la p 12.

¹⁷¹ Lippel, « Controversial Illnesses », *supra* note 168.

musculosquelettiques¹⁷². Ainsi, la PAMT souffrant d'un diagnostic controversé ou d'une lésion non visible est en quelque sorte en quête de crédibilité et de vraisemblance, et elle devra conséquemment « prouver » sa lésion professionnelle¹⁷³. D'ailleurs, la tension entre la causalité médicale et la causalité légale porterait atteinte au principe fondamental du régime, soit la compensation sans égard à la faute de quiconque¹⁷⁴. Également, plus la lésion professionnelle aura un caractère complexe et grave, plus la PAMT sera prise longtemps au cœur du processus¹⁷⁵, et dans des cas de cette nature, le **débat risque de se médicaliser**. Des expertises sont alors requises de part et d'autre, et ce souvent à grands coûts¹⁷⁶. Cette dynamique qui s'installe n'est pas sans effet sur la capacité à la PAMT à faire valoir ses droits :

This culture shock between the medical and legal communities often gets played out in a context in which the person who is ill, and who is the least able to invest in litigation, has to invest money, time and energy in order to access compensation, as it is often only in appeal that the appropriate standard of proof is applied¹⁷⁷.

Le **genre** peut intervenir dans le déroulement du processus. De fait, il a été démontré que les femmes étaient victimes de discrimination relativement à la reconnaissance du

¹⁷² Lippel, « troubles musculo-squelettiques », *supra* note 70, à la p 4. La professeure Lippel s'appuie sur une étude de la jurisprudence qui tend à démontrer des contestations soutenues des employeurs, toutefois les statistiques de la CNESST, qui ne rendent compte que des réclamations acceptées, ne permettent pas de mesurer l'ampleur du phénomène ; voir aussi Ellen MacEachen, « The Mundane Administration of Worker Bodies: From Welfarism to Neoliberalism » (2000) 2 :3 Health, Risk & Society 315.

¹⁷³ Bonnie Kirsh, Tesha Slack et Carole Anne King, « The Nature and Impact of Stigma Towards Injured Workers » (2012) 22 J Occup Rehabil 143; Agnieszka Kosny, Ellen MacEachen, Sue Ferrier et Lori Chambers, « The Role of Health Care Providers in Long Term and Complicated Workers' Compensation Claims » (2011) 21:4 Journal of Occupational Rehabilitation 582, à la p 586.

¹⁷⁴ Esther Shainblum, Terrence Sullivan et John W Frank, « Multicausality, Non-traditional Injury, and the Future of Workers' Compensation » dans Morley Gunderson et Douglas Hyatt, dir, *Workers' Compensation: Foundations for Reform*, Toronto, University of Toronto Press, 2000, 58, à la p 81.

¹⁷⁵ Kilgour et al, « Healing or Harming? », *supra* note 136.

¹⁷⁶ Katherine Lippel, « L'expérience du processus d'appel en matière de lésions professionnelles telle que vécue par les travailleuses et les travailleurs » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 239, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2006, 123, à la p 160 [Lippel, « Expérience du processus d'appel »].

¹⁷⁷ Lippel, « Controversial Illnesses », *supra* note 168.

caractère professionnel de leur lésion psychologique, leur stress ayant tendance à être invisibilisé¹⁷⁸. En 2003, une étude révélait que les troubles musculosquelettiques étaient moins reconnus chez les femmes que chez les hommes. La professeure Lippel explique ce phénomène en partie à cause de stéréotypes persistants relativement au genre, notamment quant à la nature du travail exercé par les femmes et la difficulté perçue qui est requise pour son exécution : « Stereotypes that cloud the judgment of doctors and scientists may also cloud the judgment of judges, particularly if scientific evidence corroborates preexisting unconscious bias. Typical women's work looks easier than men's »¹⁷⁹. Aux États-Unis, un certain nombre d'études a documenté les défis auxquels font face les **personnes racialisées ou issues de l'immigration**, notamment en ce qui concerne une contestation plus assidue ou des refus plus fréquents de leurs réclamations auprès des organismes chargés de l'indemnisation¹⁸⁰. Une étude québécoise est venue confirmer que les parcours et plus particulièrement les « démarches juridiques et médicales » seraient plus éprouvants pour les

¹⁷⁸ Katherine Lippel, « Workers' Compensation and Stress : Gender and Access to Compensation » (1999) 22 :1 Intl J L & Psychiatry 79; Katherine Lippel et Diane L Demers, « L'invisibilité, facteur d'exclusion: Les femmes victimes de lésions professionnelles » (1996) 11 CJLS 87, à la p 92.

¹⁷⁹ Katherine Lippel, « Compensation for Musculoskeletal Disorders in Quebec: Systematic Discrimination against Women Workers? » (2003) 33 :2 International Journal of Health Services 253, à la p 276.

¹⁸⁰ Allard Dembe, « Social Inequalities in Occupational Health and Health Care for Work-Related Injuries and Illnesses » (1999) 22 :5-6 Intl J L & Psychiatry 567, à la p 572 [Dembe, « Social Inequalities »]. Au Canada, des études ont relevé la surreprésentation des personnes issues de l'immigration dans des emplois dangereux, les rendant *de facto* plus à risque de subir un accident du travail ou une maladie professionnelle, Stephanie Premji, Patrice Duguay, Karen Messing et Katherine Lippel, « Are immigrants, ethnic and linguistic minorities over - represented in jobs with a high level of compensated risk? Results from a Montréal, Canada study using census and workers' compensation data » (2010) 53 :9 Am J Ind Med 875. Une problématique importante pour les personnes immigrantes semble être celle de la sous-déclaration, Allard Dembe, Juliann Sum , Christine Blaker, Kirsten Stromberg, Irina Nemirovsky, *Workers' Compensation Medical Care in California: Quality of Care*, Commission on Health and Safety and Workers Compensation 4, en ligne : < https://www.dir.ca.gov/chswc/WC_factSheets/WorkersCompFSQuality.pdf >. Dembe et al identifient la déclaration même de l'événement comme un premier et important niveau de « blocage », voir Gravel, *supra* note 158, aux pp 80 et ss.

travailleur.euses immigrant.es que celles des non-immigrant.es¹⁸¹. Enfin, des enjeux liés aux **régions éloignées** méritent d'être soulignés. La professeure Lippel a déjà rapporté que l'accès aux ressources médicales et juridiques pose problème dans certaines régions du Québec, rendant le processus inévitablement plus laborieux¹⁸². Cela engendre notamment des déplacements plus longs qui sont requis de la PAMT, mais également des coûts monétaires potentiellement plus élevés si la personne décide d'être représentée, et doit faire appel à des ressources hors de sa région : « La CSST et les moyennes et grandes entreprises, dans ces régions, ont déjà médecins et avocats à leur service. Ce n'est pas le cas des victimes de lésions professionnelles »¹⁸³. Il s'agit là de quelques éléments qui sont susceptibles d'influer sur la manière dont le processus se déploiera. Certains faciliteront la trajectoire, alors que d'autres accentueront la pénibilité de celle-ci. Dans ce dernier cas, le processus de réclamation sera alors lui-même « susceptible de devenir un facteur aggravant des problèmes de santé de la personne blessée au travail »¹⁸⁴.

¹⁸¹ Gravel et al, *supra* note 13, à la p 16. Les autrices concluent qu'« avant de refuser la réclamation de travailleurs victimes de lésions professionnelles, les services d'indemnisation devraient s'assurer que les réclamants ont pu exercer leurs droits en toute connaissance de cause sans entrave provenant de l'un ou l'autre des acteurs qui interagissent dans le processus d'indemnisation. Ainsi, les réclamations faites par les travailleurs peu scolarisés, d'immigrations récentes ou allophones devraient recevoir une attention particulière quant aux circonstances entourant leurs démarches de réclamation ». Voir également Louis Patry, Sylvie Gravel, Laurence Boucheron, Michel Fournier, Bilkis Vissandhée, Michel Kane et Julie Beauvais, *Accès à l'indemnisation des travailleuses et travailleurs immigrant(es) victimes de lésions musculo-squelettiques d'origine professionnelle*, Agence de développement de réseaux locaux de services sociaux, Santé Publique, Montréal, Québec, 2005, aux pp 55 et ss.

¹⁸² Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 51.

¹⁸³ *Ibid.*

¹⁸⁴ *Ibid.*, à la p 17. « Mais quand le travailleur est un travailleur atypique, quand le diagnostic est controversé ou émis tardivement, quand les médecins spécialistes ne sont pas disponibles ou quand les médecins ne veulent pas faire affaire avec les accidentés du travail, quand il s'agit d'une maladie professionnelle et non d'une blessure survenue sur les lieux du travail devant témoin, quand la blessure ne guérit pas selon les attentes de l'organisme, quand l'employeur s'oppose à la réclamation, quand les possibilités de retour au travail sont inexistantes ou irréalistes, alors les conflits surgissent et le processus de réclamation et de règlement est susceptible de devenir lui-même un facteur aggravant des problèmes de santé de la personne blessée au travail ».

Ainsi, ce processus est susceptible de prendre place de manière assez complexe¹⁸⁵ : un nombre important de décisions pourront être rendues, puis contestées¹⁸⁶ et la preuve qui sera à faire portera quant à elle souvent sur des questions médicales. Une fois le processus judiciairisé, quels seront ses effets sur les PAMT? C'est ce que nous tenterons de mettre en lumière dans la prochaine sous-section à l'aune de la littérature recensée.

1.1.3.2 La mise en œuvre du droit à la réparation d'une lésion professionnelle : quels effets sur les PAMT?

D'emblée, soulignons que de nombreuses recherches ont étudié les répercussions des accidents du travail sur différentes facettes de la vie des PAMT. De fait, une multitude de conséquences peut découler de la survenance d'un accident de travail¹⁸⁷, et plus particulièrement sur le plan de la santé physique et psychologique d'une PAMT¹⁸⁸. Mais qu'en est-il du processus judiciairisé en tant que tel? Est-il possible d'identifier ses effets, soient-ils positifs ou négatifs? Peut-on séparer les conséquences de l'accident de celles du processus?

¹⁸⁵ Gravel, *supra* note 158, à la p 44 : « Tant au Québec qu'ailleurs, la procédure d'appel en santé et sécurité au travail est complexe. Elle exige une connaissance avisée des règles du droit et de la jurisprudence. Les contestations des décisions peuvent porter sur 13 catégories de litiges : l'absence d'événement, l'absence de preuve démontrant que l'événement a eu lieu, l'absence de preuve démontrant que l'événement a eu lieu dans le cadre du travail ou sur les lieux du travail, les liens entre la lésion et le travail, la date de consolidation, l'apparition de complications ou d'un nouveau diagnostic, etc. Bref, un ensemble de conditions et de termes sur lesquels les décisions sont rendues et qui échappent à la majorité des travailleurs, qu'ils soient immigrants ou pas ».

¹⁸⁶ Voir *infra* section 1.1.1

¹⁸⁷ L'isolation sociale, des conséquences négatives sur la vie familiale et sociale, un problème de consommation d'alcool ou de drogues ont notamment été répertoriés, Kirsh et McKee, *supra* note 158, à la p 222; Josie M Bowman, « Reactions to chronic low back pain » (1994) 15 *Mental Health Nursing* 445.

¹⁸⁸ Voir notamment Allard Dembe, « The Social Consequences of Occupational Injuries and Illnesses » (2001) 40 *American Journal of Industrial Medicine* 403 [Dembe, « Social Consequences »]; Cacciaccaro et Kirsh, *supra* note 155; Micheal B Lax et Rosemary Klein, « More Than Meets the Eye : Social, Economic, and Emotional Impacts of Work-Related Injury and Illness » (2008) 18 :3 *New Solutions*, 343.

Le processus judiciairisé enclenché par une réclamation à la CNESST a été étudié au Québec principalement par la professeure Lippel, qui a répertorié les **effets thérapeutiques et antithérapeutiques** engendrés par ce processus¹⁸⁹. Il s'agit d'un processus qui peut porter atteinte tant à la santé physique qu'à la santé mentale des PAMT¹⁹⁰. Le caractère contradictoire du processus a été identifié comme un facteur ayant un effet potentiellement délétère sur la santé physique et mentale : « The adversarial nature of the process exacerbates this imbalance [of power], and when litigation is frequent, adverse health consequences may be more prevalent »¹⁹¹. Sur le plan de la santé mentale, nombre d'études ont rapporté du stress¹⁹², un sentiment de détresse, la formulation d'idées suicidaires¹⁹³ ou même le développement d'une nouvelle lésion, psychique cette fois¹⁹⁴. Du côté des effets thérapeutiques liés au processus d'indemnisation, c'est vraisemblablement un accès aux bénéfices qui agira positivement tant sur **la santé physique que mentale** : « [I]es effets bénéfiques du régime sont optimisés lorsque la réclamation est acceptée d'emblée et ne crée pas de situation conflictuelle »¹⁹⁵. Les effets néfastes sur la santé mentale des PAMT ont également été étudiés par les chercheuses Cacciaccaro et Kirsh en Ontario. Elles perçoivent le fait d'avoir une réclamation contestée comme une barrière significative à une bonne santé mentale¹⁹⁶.

¹⁸⁹ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14. La professeure Lippel est parvenu à opérer une scission entre l'accident et le processus en identifiant les « sources des peurs » qui sont issues du processus d'indemnisation et de leur impact sur la santé: il s'agit de la « pauvreté liée au refus d'indemnisation, de la filature, de la survenance d'une nouvelle blessure lors d'un retour au travail précoce ou inapproprié, de l'impact sur toute la famille du stress de la réclamation, des évaluateurs médicaux, du manque ou l'insuffisance d'information et de la peur d'avoir trop peur pour se faire comprendre des évaluateurs, des agents, des juges administratifs », à la p 20.

¹⁹⁰ *Ibid.*, aux pp 21-23.

¹⁹¹ Lippel, « Preserving Workers' Dignity in WC Systems », *supra* note 168.

¹⁹² Amy R Allen, Sharon Newnam, Alan Petersen, Adam P Vogel et Alex Collie, « Exploring the influence of compensable injury on recovery » (2016) 45 Journal of Vocational Rehabilitation 315.

¹⁹³ Kilgour et al, « Interactions Between Injured Workers and Insurers », *supra* note 159, à la p 177.

¹⁹⁴ *Ibid.*, à la p 161.

¹⁹⁵ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 15.

¹⁹⁶ Cacciaccaro et Kirsh, *supra* note 155, à la p 183.

Un effet délétère lié au processus est le **sentiment de stigmatisation** qui peut en découler¹⁹⁷. En Ontario, des chercheuses, s'intéressant aux processus d'indemnisation et de retour au travail¹⁹⁸, ont conclu que certaines PAMT se sentent stigmatisées par l'organisme chargé de l'indemnisation¹⁹⁹, soutenant être traitées avec suspicion, souvent en raison de la nature de leur lésion²⁰⁰. Ce sentiment peut par ailleurs survenir dans le cadre des rapports avec les agents du régime d'indemnisation, mais aussi plus largement, dans le cadre de leurs rapports avec la société en général, dans le milieu de travail, avec la famille²⁰¹. Le caractère « social » du système semble générer certains préconçus négatifs sur les bénéficiaires du régime : « The “welfarization” of workers’ compensation programs gives rise to stigmatization of injured workers, who are often illustrated in the media as fraudulent profiteers. This image may be internalized by the workers themselves »²⁰². L'exercice du droit à l'indemnisation lors de la survenance d'un accident du travail peut amener certaines PAMT à se sentir comme des « criminels » à cause de la suspicion avec laquelle elles étaient traitées ou de la punition qu'elles avaient l'impression de subir²⁰³. Dans une perspective plus sociologique, la chercheuse Dana Howse s'est intéressée aux réclamations « compliquées » et à la réponse que cela engendre chez les PAMT, à savoir l'impression de devoir jouer à la « bonne victime ». Ainsi, la PAMT se trouve à interagir avec le système dans l'optique de rétablir sa réputation, en performant ce « rôle social » de la personne accidentée du travail²⁰⁴.

¹⁹⁷ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14; Beardwood et al, *supra* note 156; Kirsh et Mckee, *supra* note 158; Kirsh et al, *supra* note 173.

¹⁹⁸ Beardwood et al, *supra* note 156.

¹⁹⁹ En Ontario, c'est le Workplace Safety & Insurance Board (WSIB) qui s'occupe de l'indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles.

²⁰⁰ Beardwood et al, *supra* note 156, à la p 32.

²⁰¹ Kirsh et Mckee, *supra* note 158, à la p 227.

²⁰² Lippel, « Therapeutic and Antitherapeutic Effects », *supra* note 101, à la p 538.

²⁰³ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14, à la p 433; Boden et al, *supra* note 164, à la p 400.

²⁰⁴ Howse, *supra* note 155, aux pp 120 et ss.

Le fonctionnement de l'organisme chargé de l'indemnisation engendre également son lot d'écueils organisationnels et administratifs qui sont susceptibles d'avoir un impact sur la manière dont le processus sera vécu par les PAMT²⁰⁵. Des études ont dénoté l'émergence d'un **sentiment d'intimidation**²⁰⁶ et de **désorientation**²⁰⁷ chez les PAMT qui naviguent ce processus, n'étant généralement pas rompues aux dynamiques propre au système. Ainsi, les formalités administratives, les communications écrites dans un jargon juridique²⁰⁸ viennent non seulement complexifier la tâche pour la PAMT, mais celles-ci peuvent les laisser dans un état de **submersion** total, « leaving workers feeling powerless over their compensation process »²⁰⁹. Dans le cas de lésions dites de « longue durée », plusieurs éléments du processus sont susceptibles d'affecter la PAMT notamment dans une perspective de retour prompt au travail²¹⁰. Il s'agit notamment du manque de contacts face-à-face, de la communication par lettre qui est difficile à comprendre pour certaines personnes, de la lenteur du système d'indemnisation avant de rendre des décisions sur le droit à l'indemnisation²¹¹.

Le processus aurait également des effets néfastes sur la **santé physique** des PAMT. Dans certains cas, ce processus priverait ou retarderait l'accès à certains traitements, risquant de neutraliser la réadaptation rapide des PAMT, et même d'engendrer une chronicité de la condition²¹². Le fait que les PAMT prennent en charge elles-mêmes leur réadaptation peut par ailleurs entraîner des coûts importants, et elles devront

²⁰⁵ Kilgour et al, « Interactions Between Injured Workers and Insurers », *supra* note 159.

²⁰⁶ Roberts et Young, *supra* note 156, à la p 208.

²⁰⁷ Robert-Yates, *supra* note 156, à la 901 : « *The workers perceived that the adoption of incomprehensible, legalistic language significantly hinders the rehabilitation process. They believed it reduces them to a mere number in an ongoing and relentless process* ».

²⁰⁸ *Ibid.*, à la p 172; voir aussi Sonja Senthanaar, Ellen MacEachen, Katherine Lippel, « Return to Work and Ripple Effects on Family of Precariously Employed Injured Workers » (2019) *J Occup Rehabil*.

²⁰⁹ Senthanaar et al, *supra* note 208 voir aussi Beardwood et al, *supra* note 156, à la p 39, Robert-Yates, *supra* note 156.

²¹⁰ MacEachen et al, « Toxic Dose », *supra* note 102.

²¹¹ *Ibid.*, à la p 359.

²¹² Rapport Vérificateur général, 2015, *supra* note 98, à la p 3.

souvent « dans de tels cas en réduire la fréquence et la durée en raison des ressources limitées dont [elles] disposent »²¹³.

La survenance d'un accident du travail et le processus d'indemnisation qui s'en suit peuvent également avoir des **impacts sur la famille**²¹⁴. La famille et le réseau social sont souvent sollicités pour offrir un soutien économique, moral²¹⁵ et un soutien fonctionnel²¹⁶ aux PAMT dans le cadre du processus d'indemnisation. Des autrices rapportent des relations tendues, voire ruinées avec la famille et les ami.es²¹⁷. Le fait d'avoir une famille, mais aussi des ami.es, des collègues accidenté.es, un syndicat ou un groupe de défense de droit, parfois même leur employeur, qui les appuie et les approuve dans leurs démarches serait un élément important qui réduirait les autres effets néfastes du processus²¹⁸.

Le corollaire des controverses médicales évoquées précédemment est que l'accès au régime d'indemnisation s'avère pratiquement illusoire. De fait, **les coûts monétaires** générés par un processus judiciairisé qui requiert une preuve médicale pourront être prohibitifs²¹⁹ pour un.e travailleur.euse :

Without a union or access to legal counsel and costly medical expertise it seems close to impossible to win compensation, and even in those cases where

²¹³ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 21.

²¹⁴ Agnieszka Kosny, Sharon Newnam et Alex Collie, « Family matters: compensable injury and the effect on family » (2018) 40:8 Disability and Rehabilitation 935-944 [Kosny et al, « Family matters »]; Senthana et al, *supra* note 208.

²¹⁵ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 29.

²¹⁶ Les autrices Senthana et al réfèrent à un « *instrumental support* », c'est-à-dire à un support au niveau des tâches domestiques, de la réadaptation et aux autres activités de la vie quotidienne, Senthana, *supra* note 208.

²¹⁷ *Ibid.*; Kosny et al, « Family Matters », *supra* note 214.

²¹⁸ Nancy Guberman, Katherine Lippel, Marie-Claire Lefebvre, Domonique Côté et Chantal Schmidt, *L'expérience des travailleurs et des travailleuses dans l'exercice de leurs droits: l'audience à la C.L.P.*, Université du Québec à Montréal, Montréal, 2002 et Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 29.

²¹⁹ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 47.

medical evidence is strong, it is rare to see compensation granted if the employer or the compensation board aggressively contests the claim²²⁰.

En sus des coûts de l'expertise, si l'expert doit venir témoigner à l'audience, des coûts supplémentaires seront engendrés. De manière plus fondamentale, la professeure MacEachen souligne des problèmes **d'inégalité sociale et de déséquilibre de pouvoirs** entre les parties en cause²²¹ : « System problems can appear insurmountable to workers, and some do not have the skills, energy or appetite to fight what they see as a 'David and Goliath' situation vis-a-vis the workers' compensation system »²²².

Force est de constater qu'au Québec, un nombre relativement restreint de recherches s'est intéressé à la judiciarisation du processus et à la manière dont celui-ci est vécu par les PAMT, et celles venant d'ailleurs qui ont abordé ce processus ont envisagé cette question de manière souvent plus accessoire. Il n'en demeure pas moins que toutes les parties ne naviguent pas le système avec les mêmes outils et la même expérience. Il semble que les causes de la judiciarisation du processus sont parfois hors du contrôle de la PAMT, et les effets de celle-ci sont pluriels, parfois très concrets, parfois plus diffus. Le fait de voir une réclamation contestée par son employeur ou de devoir contester soi-même une décision de la CNESST se répercutera vraisemblablement sur différentes facettes de la vie d'une personne.

1.2 Question de recherche

Dans le cadre du présent chapitre, nous avons exposé d'abord le cadre réglementaire dans lequel la trajectoire des PAMT s'inscrit, en nous intéressant ensuite aux rôles des différents acteurs qui sont susceptibles d'intervenir dans le cadre d'un processus judiciarisé. Enfin, nous avons brossé un portrait des différents enjeux soulevés dans la

²²⁰ *Ibid.*

²²¹ MacEachen et al, « Toxic Dose », *supra* note 102, à la p 364.

²²² MacEachen et al, « Toxic Dose », *supra* note 102, à la p 360.

littérature, au Québec et ailleurs, relativement au processus d'indemnisation lorsque celui-ci se judiciarise.

Notre recherche aspire à poursuivre certaines réflexions entamées par la professeure Lippel²²³ dans une perspective d'accès à la justice et d'effectivité des droits mis en place par les lois et règlements régissant l'indemnisation et la réparation des lésions professionnelles au Québec. Alors qu'à sa genèse, la justice administrative vise à mettre en application un processus rapide, simple et peu coûteux, la littérature portant sur les accidenté.es du travail ne semble pas refléter cet idéaltype : elle semble révéler un processus complexe, long, qui sera généralement difficile à naviguer tant d'un point de vue financier que sur le plan psychologique. Pour appréhender la question de l'accès à la justice des PAMT, nous entendons rendre compte de leur expérience vécue au travers du prisme des coûts de la justice. D'une part, nous souhaitons identifier les coûts de la justice qui sont engagés ou anticipés par les PAMT. D'autre part, nous souhaitons identifier les effets de ces coûts. **Comment les justiciables composent-ils avec les coûts tout au long du processus judiciarisé visant la reconnaissance et la réparation d'une lésion professionnelle? Comment ces coûts se répercutent-ils sur leur trajectoire juridique?** Nous souhaitons ainsi être en mesure de soulever certains enjeux quant aux objectifs et finalités de la LATMP en considérant la manière dont les justiciables vivent le processus judiciarisé.

Le prochain chapitre (II) sera consacré à la définition des deux concepts phares de notre étude : l'accès à la justice et les coûts de la justice. L'accès à la justice nous semble être un cadre d'analyse porteur, dans la mesure où « sans véritable accès à la justice, les droits du salarié, même clairement reconnus par des lois d'ordre public, ne peuvent être assurés »²²⁴. Quant aux coûts et à leur incidence, ces questions semblent

²²³ Lippel et al, « Traiter la personne », *supra* note 14.

²²⁴ Legault et al, *supra* note 53, à la p 5, citant Pierre-Claude Lafond, *L'accès à la justice civile au Québec: portrait général*, Cowansville, Yvon Blais, 2012, aux pp 5-20.

être peu discutées dans la littérature, bien que susceptibles d'avoir un effet sur l'accès au régime étudié.

CHAPITRE II

CADRE D'ANALYSE

Le présent chapitre sera l'occasion de présenter les outils d'analyse que nous entendons mobiliser dans le cadre de notre projet de mémoire de maîtrise. Celui-ci s'inscrit dans le courant des recherches portant sur l'accès à la justice, il convient donc de définir ce concept (2.1). Ensuite, comme notre question de recherche s'articule autour des coûts individuels de la justice, nous tracerons les contours de cette question (2.2) en présentant une typologie de ces coûts, laquelle regroupe deux catégories, soit les coûts financiers de la justice (2.2.1) et les coûts humains (2.2.2).

2.1 La notion d'accès à la justice

La présente recherche se situe dans le courant des recherches portant sur l'accès à la justice. L'accès à la justice est toutefois polysémique et protéiforme²²⁵. De quelle justice est-il question? D'un accès de quelle nature parle-t-on?

D'abord, l'idée même de justice renvoie à plusieurs notions, dont celles de l'équité, de l'égalité et du droit²²⁶. Les idées d'équité et d'égalité sont au cœur du concept de justice. La justice s'entend à la fois comme un idéal, mais aussi comme une institution, « un pouvoir censé réaliser l'idéal de justice »²²⁷. La justice se distingue ainsi du droit, du moins du droit positif²²⁸, grâce à l'intégration de l'idée de l'équité

²²⁵ Pierre Noreau, *Révolutionner la justice: constats, mutations et perspectives*, Montréal, Éditions Thémis, 2010 [Noreau, « Révolutionner la justice »].

²²⁶ Lafond, *supra* note 224, à la p 8.

²²⁷ Peter Leuprecht, « Kafka et l'accès à la justice » 2016 16 *Nouveaux cahiers du socialisme* 10.

²²⁸ En effet, d'aucuns retiennent une conception pluraliste du droit, en fonction de laquelle le droit étatique n'est pas la seule et unique source de normativité, mais nous ne nous attarderons pas sur cette question aux fins du présent mémoire, voir Lafond, *supra* note 224 aux pp 11 et ss ; Roderick Macdonald, « L'hypothèse du pluralisme juridique dans les sociétés démocratiques avancées » (2002-2003) 33 : 1-2 *RDUS* 133.

dans sa définition : « La fonction de justice ne correspond pas à l'application du droit, mais plutôt à la mise en œuvre d'un principe d'équité par les individus membres de la communauté concernée. On parle davantage de sagesse populaire que d'application d'une règle juridique rigide »²²⁹. Le professeur Lafond rappelle également les liens étroits entre justice et égalité, puisque cette dernière est une composante essentielle de la première²³⁰. La notion d'égalité permet alors de transposer la discussion sur la justice vers celle de l'accès. De fait, l'atteinte de l'égalité requiert un accès effectif à la justice²³¹ : « L'égalité juridique implique un véritable accès à la justice »²³².

L'« accès » se conçoit comme les moyens par lesquels « *rights are made effective* »²³³. Il importe donc de mettre en relation l'accès (à la justice) et la mise en œuvre des droits en cause : « L'énoncé de problème ou le *paradigme* traditionnel de l'accès à la justice peuvent être formulés comme suit : les droits, les avantages ou les protections offertes par les lois sont vides de sens en l'absence de mécanismes assurant l'accès à des moyens de garantir ces droits et protections »²³⁴. C'est dans cette optique que notre attention se portera sur le processus judiciairisé, lequel constitue parfois un passage obligé pour que les droits et protections en question soient effectivement mis en œuvre.

Qu'en est-il alors de l'accès à la justice? Il est possible d'identifier deux grandes composantes de l'accès à la justice, qui sont complémentaires par ailleurs. D'une part,

²²⁹ *Ibid.* à la p 11 en référence à Jacques Commaille, « La fonction de justice et le changement de régime de régulation des sociétés » dans Nicholas Kasirer et Pierre Noreau, dir, *Sources et instruments de justice en droit privé*, Montréal, Éditions Thémis, 2002, 87, aux pp 90-91.

²³⁰ *Ibid.*

²³¹ Lafond, *supra* note 224, à la p 9 ; voir aussi Cappelletti et Garth, *supra* note 1.

²³² Pierre Noreau, « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections » dans *Révolutionner la justice, Constats, mutations et perspectives*, Pierre Noreau, dir, Montréal, Éditions Thémis, 2009, 13, à la p 15 [Noreau, « Accès à la justice »].

²³³ Cappelletti et Garth, *supra* note 1, à la p185.

²³⁴ AB Curie, « Surfer sur la troisième vague – notes sur l'avenir de l'accès à la justice » dans *Élargir nos horizons : Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Compte rendu du Symposium, 2000, Ministère de la justice du Canada, 40, à la p 40 [Curie, « Surfer sur la troisième vague »]

il s'agit de l'accès aux institutions physiques, aux palais de justice et aux services des avocat.es²³⁵. D'autre part, il est possible de concevoir l'accès à la justice comme revêtant une composante substantive. La première facette de l'accès à la justice renvoie à une conception plus procédurale et est souvent discutée : par exemple, le développement d'un régime d'aide juridique s'inscrit clairement dans cette idée de rendre la justice accessible pour les personnes plus démunies²³⁶. Il sera ainsi questions des coûts monétaires de la justice, des délais inhérents au système judiciaire et de la complexité du droit²³⁷. Dans cette perspective et pour répondre aux critiques formulées à l'égard d'un système formaliste, compliqué et coûteux, nombre de juristes se sont mis à prôner des modes alternatifs de règlement des litiges (MARL) à l'adjudication traditionnelle. Certes, le fait de suivre la voie judiciaire n'est pas l'unique solution pour résoudre un litige²³⁸ et plusieurs conçoivent alors les MARL comme une voie prometteuse vers un meilleur accès à la justice. Selon certain.es, il s'agit toutefois d'une fausse panacée, et plusieurs critiques peuvent être formulées à l'égard des MARL, notamment en lien avec les rapports de force inégalitaires qui y persistent²³⁹.

L'accès à la justice revêt également une composante substantive, voire « redistributive ». Dans cette perspective, il s'agirait de parvenir à un accès à la

²³⁵ Voir l'explication de Patricia Hugues sur les différentes manières de concevoir l'accès à la justice et l'évolution du concept, Patricia Hughes, « Law Commissions and Access to Justice: What Justice Should We Be Talking About? » (2008) 46 :4 Osgoode Hall LJ 773; Roderick Macdonald, « Access to Justice in Canada Today: Scope, Scale and Ambitions » dans Julia Bass, W A Bogart et Frederick H Zemans, dir, *Access to Justice for a New Century: the Way Forward*, Toronto, Law Society of Upper Canada, 2005.

²³⁶ AB Curie, « Aspects de l'accès à la justice au Canada », dans *Élargir nos horizons : Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Compte rendu du Symposium, 2000, Ministère de la justice du Canada, 45, à la p 45 [Curie, « Aspects de l'accès à la justice »].

²³⁷ Roderick A Macdonald, « Access to Justice and Law Reform Number 2 » (2001) 19 Windsor YB Access Just 317, à la p 319 [Macdonald, « Law Reform Number 2 »].

²³⁸ Carrie Menkel-Meadow, « Do the Haves Come Out Ahead in Alternative Justice Systems? Repeat Players in ADR » (1999) 15 Ohio St J Disp Res 19.

²³⁹ voir notamment *Ibid.*; Owen M. Fiss « Against Settlement (1984) 93 Yale LJ 1073; Susan S Silbey, « The Emperor's New Clothes: Mediation Mythology and Markets » (2002) J Disp Resol 171.

justice qui serait systématiquement égalitaire, eu égard aux rapports de pouvoirs entre les parties et aux institutions en place²⁴⁰. Il importe alors de considérer le fait que les injustices découlent non pas uniquement des difficultés rencontrées dans le cadre d'une audition, mais aussi d'inégalités qui préexistent le litige²⁴¹. Selon le professeur Macdonald, certains discours sur l'accès à la justice tendent à prioriser « l'accès » sur la « justice », ce qui invisibilise le fait qu'ultimement, « l'injustice découle non pas des difficultés rencontrées lors des procès civils, mais des inégalités du pouvoir social »²⁴² qui précèdent les problématiques propres aux litiges. Il faut alors considérer l'institution juridique comme générant elle-même des inégalités²⁴³. Elle tend à produire et reproduire celles déjà existantes, en desservant certaines parties au profit d'autres : « Ordinary courts cost money and time, are slow and mystifying, and tilted against the poor, the uninitiated and the occasional user »²⁴⁴. Ainsi, cette seconde acception en appelle à un rééquilibrage des pouvoirs, et nous ramène donc à la question de l'égalité et à sa portée substantive : l'accès à la justice est alors compris comme un droit, ou du moins une valeur²⁴⁵ fondamentale dans une société moderne et égalitaire²⁴⁶. Tout individu devrait pouvoir se saisir du système et le faire « à armes égales », soit en ayant « the assurance that the ultimate result depends only on the relative legal merits of the opposing positions, unrelated to differences which are extraneous to legal strength »²⁴⁷. Cette facette plus fondamentale de l'accès à la

²⁴⁰ Marc Galanter, « Why the "Haves" Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change » (1974) 9 : 1 *Law & Soc'y Rev* 95; Menkel-Meadow, *supra* note 238.

²⁴¹ Roderick A Macdonald, « La justice avant l'accès » dans *Élargir nos horizons : Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Compte rendu du Symposium, 2000, Ministère de la justice du Canada, 50, à la p 52 [Macdonald, « La justice avant l'accès »]; voir aussi William L F Felstiner, « Influences of Social Organization on Dispute Processing » (1974) 9 : 1 *Law & Soc'y Rev*, 63, à la p 85 [Felstiner, « Influences »].

²⁴² Macdonald, « La justice avant l'accès », *supra* note 241, à la p 52.

²⁴³ Galanter, *supra* note 240.

²⁴⁴ Felstiner, « Influences », *supra* note 241, à la p. 85,

²⁴⁵ Lafond, *supra* note 224, à la p 24.

²⁴⁶ Cappelletti et Garth, *supra* note 1, à la p 185.

²⁴⁷ *Ibid.*, à la p 186.

justice renvoie à la possibilité pour le destinataire des droits en question de se sentir concerné et à s'identifier au système pour être en mesure de se saisir du droit en cause²⁴⁸. C'est donc cette acception plutôt large de l'accès à la justice que nous retiendrons aux fins du présent mémoire.

Ensuite, pour rendre compte des difficultés rencontrées au cours de la trajectoire d'une personne souhaitant « accéder à la justice », des « barrières » qui sont susceptibles d'inhiber cet accès ont été identifiées dans la littérature. Certaines barrières ont un caractère proprement objectif : un accès physique restreint aux services juridiques à cause de l'éloignement géographique, un nonaccès pour les personnes ayant un handicap, des coûts financiers découlant des procédures légales qui sont prohibitifs, des délais trop longs. Les barrières objectives incluent également ce qui concerne la complexité du système juridique, s'agissant de ses institutions, de son vocabulaire, de ses procédures²⁴⁹. D'autres barrières sont subjectives, elles sont évidemment les plus difficiles à évaluer et à observer. Il convient alors de prendre en considération les facteurs qui sont propres à la réalité des justiciables, puisque ces barrières se matérialiseront différemment en fonction du vécu et de la réalité de chaque personne²⁵⁰. Il peut s'agir de l'ethnicité, du statut migratoire, du genre, de l'âge, de la classe sociale, du bagage socioculturel ou du niveau d'éducation²⁵¹. Le manque de connaissance constitue aussi une barrière subjective²⁵². Il pourra s'agir également de certains préconçus internalisés par rapport au système de justice et aux acteurs qui y interviennent²⁵³ ou du manque de confiance envers le système de justice

²⁴⁸ Macdonald, « Law Reform Number 2 », *supra* note 237, aux pp 321-322.

²⁴⁹ Roderick A Macdonald, « Access to Justice and Law Reform » (1990) 10 Windsor YB Access Just 287, aux pp 300-301 [Macdonald, « Law Reform »].

²⁵⁰ Hughes, *supra* note 235, à la p 779.

²⁵¹ Macdonald, « Law Reform », *supra* note 249, à la p 299; Roderick A Macdonald, « Accessibilité pour qui ? Selon quelles conceptions de la justice ? » (1992) 33 :2 Les Cahiers de droit, 457-484, à la p 461 [Macdonald, « Accessibilité pour qui? »].

²⁵² Macdonald, « Law Reform », *supra* note 249, à la p 299

²⁵³ *Ibid.*, à la p 299; le professeur Macdonald parle d'« *internalized class perceptions* ».

plus largement²⁵⁴. Le professeur Macdonald revient sur l'importance de considérer les barrières subjectives, alors que les barrières objectives sont celles pour lesquelles des solutions sont le plus fréquemment réfléchies. En effet, afin d'être en mesure d'analyser de manière plus substantielle de l'accès à la justice, il importe de prendre en compte les dynamiques sociales qui existent en marge de l'institution²⁵⁵. Ces barrières subjectives permettent donc d'élargir la conception de l'accès à la justice. L'accès à la justice ne peut uniquement être garanti par l'abolition des barrières de nature objective : « Making dispute-resolution institutions more objectively accessible will not overcome the main failings of official law simply because official law is, in a myriad ways, the cause of these failings. Subjective, not objective barriers bulk largest ». ²⁵⁶.

Ainsi, nous tenterons d'être sensibles aux barrières objectives, mais également subjectives qui risquent d'inhiber un accès effectif à la justice. Également, la conception retenue permet de comprendre l'accès à la justice comme manière permettant de réaliser les finalités du droit en cause. Conséquemment, pour prendre le pouls de l'accès à la justice aux fins de la présente recherche, nous avons décidé de mobiliser un cadre analytique basé sur les coûts qui sont rencontrés par les PAMT tout au long du processus, selon une typologie précise.

2.2 La typologie des coûts de la justice

Au courant des années 2000, Martin Gramatikov a développé une typologie des coûts individuels de la justice. Son objectif est de reconceptualiser certaines barrières de l'accès à la justice identifiées par la littérature en tant que coûts²⁵⁷. Cette

²⁵⁴ Macdonald, « Accessibilité pour qui? », *supra* note 251, à la p 478.

²⁵⁵ Macdonald, « Law Reform Number 2 », *supra* note 237.

²⁵⁶ *Ibid.* à la p 320.

²⁵⁷ Notons que toutes les barrières ne peuvent être traduites en coûts, par contre, une relation causale peut être étudiée. Par exemple, les délais ne sont pas des coûts en eux-mêmes, mais peuvent engendrer des coûts de différentes natures.

représentation permet de prendre plus facilement la mesure des coûts de la justice et, éventuellement, de comparer les coûts entre différentes trajectoires²⁵⁸ : « The measurement instrument has to conceptualize, break down and operationalize the different costs that users of justice face »²⁵⁹.

Cette typologie va au-delà des coûts monétaires, qui sont les plus notoires. En effet, le caractère onéreux des procédures judiciaires est reconnu comme une barrière majeure qui entrave un accès effectif à la justice, au Canada comme ailleurs²⁶⁰. Toutefois, d'autres barrières, reconceptualisées en tant que coûts, sont également susceptibles d'inhiber un recours effectif aux droits et à la justice. William L Felstiner, dans le cadre d'une recherche portant sur les conditions sociales susceptibles de faire émerger différentes formes de résolution des conflits, avait alors identifié d'autres types de coûts²⁶¹. Selon lui, ces derniers devaient être considérés quand vient le temps de brosser un portrait de l'utilisation du système de justice, de l'émergence des conflits et du recours aux différents MARL :

The degree of use of such adjudicative process will depend upon the extent to which it is viewed as expensive, degrading, alien, slow, time-consuming, ineffective and destructive, upon the available alternatives and their characteristics and upon litigant object²⁶².

Il importe d'autant plus d'aborder les coûts d'une manière plus holistique, puisque des recherches sont venues démontrer que les coûts financiers ne sont pas toujours un

²⁵⁸ Avec cette typologie, Gramatikov a comme objectif de comparer différentes trajectoires juridiques – par exemple, un recours en droit de la consommation et un dossier en droit familial – en mettant en dialogue les coûts résultant de chaque trajectoire.

²⁵⁹ Martin Gramatikov, « A framework for measuring the costs of paths to justice » (2009) 2 The Journal Jurisprudence, à la p 5.

²⁶⁰ Cappeletti et Garth, *supra* note 1 ; Maclachlin, *supra* note 7.

²⁶¹ Felstiner, « Influences », *supra* note 241.

²⁶² *Ibid.*, à la p 80.

facteur déterminant dans le recours ou non au droit²⁶³. En effet, l'absence de coûts financiers n'est pas garante d'un recours au droit :

Although clearly part of the story, an explanation based on cost, resources and stakes is insufficient to explain the full pattern of class differences. For example, low-income households are not only less likely to turn to law with their justiciable problems, but are also more likely to do nothing to try to resolve them, even then they have knowledge of actions that involve no out-of-pocket costs; this finding suggest that simple deficits of money and information are not only deterrent to action. Factors reflective of social ranks, such as a sense of entitlement or feelings of powerlessness, as well as differences in past experiences with civil justice problems, may play important role in creating class-stratified patterns of action and inaction²⁶⁴.

Également, l'invisibilisation d'autres types de coûts au sein des recherches portant sur l'accès à la justice ne signifie pas qu'ils ne sont pas importants et ne devraient pas être considérés : « The fact that certain cost categories elude observation and measurement does not mean that it is not negatively impacting the access to justice »²⁶⁵. La perception des coûts et de la forme qu'ils prendront dans le cadre d'un processus judiciairisé ne sera vraisemblablement pas sans effet sur les PAMT concernées.

Selon Gramatikov, les coûts individuels de la justice se catégorisent de façon bicéphale : les coûts financiers d'un côté et les coûts humains de l'autre. Les coûts financiers se divisent en deux sous-catégories, soit les coûts tangibles et monétaires (« out-of-pockets costs ») et les coûts temporels ou d'opportunité, reliés au temps alloué par le justiciable à sa démarche judiciaire²⁶⁶. Les coûts humains découlent

²⁶³ Catherine R Albiston et Rebecca L Sandefur, « Expanding the Empirical Study of Access to Justice » (2013) 2013:1 Wis L Rev 101.

²⁶⁴ Rebecca Sandefur, « Access to Civil Justice and Race, Class, and Gender Inequality » (2008) 34 Annual Review of Sociology 339, à la p 347.

²⁶⁵ Gramatikov, *supra* note 259, à la p 22.

²⁶⁶ *Ibid.*, aux pp 23-24.

principalement de l'impact émotionnel de l'expérience judiciaire²⁶⁷, s'agissant par exemple du stress vécu et des effets sur les relations interpersonnelles ou familiales. Tous ces coûts peuvent par ailleurs être subis ou être anticipés. Gramatikov nous invite à concevoir les coûts de la justice comme « the resources which the user needs in order to travel from the beginning to the end of a path to justice »²⁶⁸. Le chercheur utilise l'expression « path to justice » pour illustrer la durée du temps de la procédure au cours de laquelle les coûts sont engagés ou anticipés²⁶⁹. L'intérêt principal de cette typologie est qu'elle nous permet, d'une part, de regrouper sous un même vocable différentes composantes du processus : les coûts subis ou anticipés; les coûts financiers, temporels ou humains. D'autre part, l'idée des coûts sous-tend une valeur marchande et transactionnelle qui nous permettra de comprendre comment les justiciables répondent à ces coûts, soient-ils humains ou financiers, et quelles stratégies ils mobilisent tout au long de leur trajectoire en réponse à ceux-ci.

Ensuite, une mise en garde soulevée par Gramatikov mérite d'être soulignée. Celle-ci est liée à la nature des coûts : il importe en effet de distinguer²⁷⁰ les coûts qui résultent du processus en tant que tel – ce sont ceux qui nous intéressent – des coûts qui découlent de l'évènement à l'origine du litige²⁷¹. Ainsi, nombre d'études – surtout en matières civiles – se sont intéressées aux coûts liés au problème à l'origine du

²⁶⁷ *Ibid.*, à la p 39.

²⁶⁸ *Ibid.*, à la p 7.

²⁶⁹ La définition choisie de la « trajectoire vers la justice » est assez large : « *A path to justice is conceptualized as a commonly applied process which users of justice address in order to cope with their justice needs (Gramatikov, 2007). Both formal and informal processes could be positioned under the broad scope of the definition of path to justice* », Gramatikov, *supra* note 259, à la p 3., tel que mentionné précédemment, nous utiliserons l'expression du processus judiciairisé ou de la trajectoire judiciaire pour illustrer ce « *path to justice* ».

²⁷⁰ La littérature indique clairement que des impacts psychologiques parfois majeurs découlent de l'accident de travail et du processus d'indemnisation qui s'en suit, voir Kilgour et al, « Interactions Between Injured Workers and Insurers » , *supra* note 159, aux pp 174 et ss.

²⁷¹ Gramatikov, *supra* note 259, à la p 6.

litige²⁷², mais elles n'ont pas cherché à isoler la variable du processus en tant que tel²⁷³. Dans le cas qui nous occupe, il faut donc parvenir à distinguer les coûts engendrés par le processus judiciaire de ceux qui découlent de l'accident du travail.

Enfin, nous avons précisé que la typologie proposée porte sur les coûts individuels de la justice, soit ceux qui incombent aux justiciables eux-mêmes. Ces coûts individuels se distinguent des coûts institutionnels²⁷⁴:

[These institutional] costs are distributed among the members of the society or particular community whose needs are served by the justice process. There are significant social costs associated with the design and maintenance of a system of legal rules and institutions intended to deliver justice outcomes²⁷⁵.

Ces coûts institutionnels ont notamment été étudiés par le *Canadian forum on civil justice* (CFCJ) dont l'un des objectifs était de mettre en perspective les coûts individuels monétaires de la justice avec les dépenses gouvernementales en matière de justice²⁷⁶. Il est également possible de parler d'une troisième catégorie de coûts : les coûts sociaux. En sus des coûts liés au système de justice, d'autres coûts sont plutôt redistribués à l'ensemble de la société :

A legal problem may be a health problem (stemming from the stress of mounting legal fees, for example), an employment problem (resulting from time spent away from work to address a legal problem), a social, family or personal problem (due to a relationship breakdown or other personal issue), a

²⁷² Ab Currie, *Nudging the Paradigm Shift, Everyday Legal Problems in Canada*, Canadian Forum on Civil Justice, Toronto, 2016 ; Trevor CW Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice In Canada : Overview Report*, Canadian Forum on Civil Justice, Toronto, 2016; Pascoe Pleasence, Nigel J. Balmer et Alexy Buck, « The Health Cost of Civil-Law Problems: Further Evidence of Links Between Civil-Law Problems and Morbidity, and the Consequential Use of Health Services » (2008) 5 :2 J Empirical Leg Stud 351.

²⁷³ Gramatikov, *supra* note 259, à la p 20; Semple, *supra* note 150, à la p 663.

²⁷⁴ Gramatikov utilise l'expression « coûts sociaux », mais nous retiendrons cette appellation pour une troisième catégorie de coûts.

²⁷⁵ Gramatikov, *supra* note 259, à la p 11.

²⁷⁶ Lisa Moore, Mitchell Perlmutter et Trevor Farrow, *Public and Private Spending on Justice in Canada*, Toronto, Canadian Forum on Civil Justice, 2018.

social assistance problem (with benefits being denied after loss of employment), a housing problem (caused by an inability to make mortgage payments due to legal fees) and so on. In the CFCJ study, a substantial number of respondents with legal problems reported having increased stress, poor work performance, family problems, anxiety, and other health-related problems as a result of their legal problems. Ironically, these “non-monetary” “knock-on” costs are actually quite expensive, running the state an estimated \$800M annually in additional employment insurance, social assistance and healthcare costs²⁷⁷.

Ces coûts sociaux sont importants à considérer en matière d’indemnisation des lésions professionnelles, alors que certains coûts, s’ils ne sont pas pris en charge par le régime, sont inévitablement transférés vers d’autres filets sociaux, notamment le système de santé publique²⁷⁸ et les régimes d’aide de dernier recours²⁷⁹. Toutefois, ces coûts ne constituent pas des barrières en matière d’accès à la justice, puisqu’ils ne sont pas susceptibles d’influencer la PAMT au cours de sa trajectoire, et ce contrairement aux coûts individuels qui la concernent directement²⁸⁰.

2.2.1 Les coûts financiers de la justice

D’emblée, rappelons que cette catégorie de coûts se subdivise en deux autres sous-catégories : les coûts monétaires et les coûts d’opportunité. Les coûts monétaires sont sans doute les plus évidents à saisir, s’agissant de l’argent qui est déboursé par la PAMT dans le cadre du processus. Ce sont ceux qui ont été les plus étudiés et qui constituent sans conteste une barrière en matière d’accès à la justice²⁸¹. Ainsi, les honoraires d’avocats entrent dans cette catégorie, ainsi que les frais liés aux expertises et aux témoignages d’experts, aux déplacements, aux photocopies, etc. En ce qui concerne les honoraires des avocats, un consensus existe sur le fait que ceux-ci sont souvent trop élevés pour une personne de la classe moyenne qui ne peut

²⁷⁷ *Ibid.*, à la p 5.

²⁷⁸ Stock et al, *supra* note 11, à la p 98.

²⁷⁹ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14, à la p 440.

²⁸⁰ Gramatikov, *supra* note 259, à la p 9.

²⁸¹ Cappelletti et Garth, *supra* note 1.

réalistement payer les montants exigés²⁸². L'Honorable juge en chef Beverley McLachlin dénonçait il y a quelques années l'impasse dans laquelle cette classe moyenne se trouve, étant trop riche pour les seuils d'aide juridique, mais n'ayant pas les ressources financières d'une compagnie ou des plus aisés de la société :

Hard hit are average middle-class Canadians. They have some income. They may have a few assets, perhaps a modest home. This makes them ineligible for legal aid. But at the same time, they quite reasonably may be unwilling to put a second mortgage on the house or gamble with their children's college education or their retirement savings to pursue justice in courts. Their options are grim: use up the family assets in litigation; become their own lawyers; or give up²⁸³.

Ainsi, selon plusieurs, cette impasse dans laquelle la classe moyenne est plongée expliquerait en partie l'augmentation remarquée du nombre de personnes se représentant seules devant les tribunaux en Amérique du Nord²⁸⁴. De fait, la professeure Julie MacFarlane révélait que 53 % des justiciables non représentés (JNR) devant les tribunaux étaient a priori prêts à payer pour être représentés par avocat, mais qu'ils avaient manqué de fonds ou étaient « exaspérés de payer pour les honoraires liés à la représentation »²⁸⁵. À titre informatif, le sondage de la CFCJ rapportait que les Canadien.nes dépensent en moyenne 6 100 \$ pour résoudre un problème juridique en matière civile²⁸⁶. Le fait que la justice apparaisse inaccessible pour plusieurs personnes qui ont l'impression de ne pas avoir les ressources financières pour mobiliser le système n'est pas sans effet : au Canada, environ 65 %

²⁸² Lorne Sossin et Kent Roach, « Access to Justice and Beyond » (2010) 60 :2 UTLJ 373; McLachlin, *supra* note 7.

²⁸³ McLachlin, *supra* note 7, aux pp 3-4.

²⁸⁴ Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel, « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés: problèmes ou symptômes ? » (2013) Windsor YB Access Just 23; Macfarlane, *supra* note 5.

²⁸⁵ Macfarlane, *supra* note 5, à la p 12. (notre traduction).

²⁸⁶ Moore, Perlmutter et Farrow, *supra* note 276, à la p 4. Il s'agit des matières civiles, qui doivent être distinguées des matières administratives comme c'est le cas en l'espèce. De fait, pensons par exemple aux droits de greffes requis pour entamer une procédure civile qui n'existent pas matière administrative, CPC, *supra* note 63, art 107, 339.

des gens sont incertains de leurs droits, ne savent pas comment gérer un problème de nature juridique, ont peur du système de justice, pensent que rien ne peut être fait ou encore que cela serait trop coûteux²⁸⁷.

Quant aux coûts d'opportunité, il s'agit du temps personnel investi dans la procédure : « Had the process not consumed the time of the user, she would have been able to earn wages, enjoy recreational activities or utilize the value of her own time in some other manner »²⁸⁸. Ainsi, il peut s'agir du temps de travail manqué pour aller témoigner à la cour ou aux fins de préparation du témoignage. Dans ce cas, il peut être plus facile de chiffrer le temps perdu, puisqu'il correspond à une journée de salaire par exemple. Le chercheur Noel Semple ajoute à ces exemples des opportunités de travail manquées à cause du temps qui est requis pour persévérer dans son dossier. Par ailleurs, il s'agit de coûts qui sont susceptibles d'être disproportionnés pour certains justiciables, et plus particulièrement les JNR²⁸⁹. En effet, ceux-ci devront prendre en charge eux-mêmes, et parfois sans connaissance de cause, la rédaction de documents, les négociations, les présences à la cour et la préparation requise pour le faire²⁹⁰.

2.2.2 Les coûts humains de la justice

Dans le cadre d'une des premières études empiriques s'intéressant aux coûts de la justice – portant principalement sur les coûts monétaires –, les chercheurs David M Trubek *et al* soulignaient déjà qu'un angle mort de leur étude était la question des coûts non monétaires, qu'ils qualifiaient de « psychologiques » :

Further, our analysis cannot measure non-monetary "internal" effects, such as the costs and benefits of litigation to plaintiffs and defendants which cannot

²⁸⁷ Trevor Farrow, « What is Access to Justice? » (2014) 51:3 Osgoode Hall LJ 957, à la p 965.

²⁸⁸ Gramatikov, *supra* note 259, à la p 30.

²⁸⁹ *Ibid*, à la p 31.

²⁹⁰ Semple, *supra* note 150, à la p 662.

easily be reduced to monetary terms. We know, for example, that litigation may have psychological costs for which no dollar figure is available²⁹¹.

Chez Gramatikov, les coûts humains de la justice recourent différents éléments qui découlent tous du processus. Il donne en exemple le stress et les émotions négatives, telles que la frustration, la colère, l'humiliation, la déception, le désespoir²⁹², ainsi que les dommages aux relations. Parfois, les coûts humains pourront mener à des diagnostics de troubles d'adaptation ou de dépression²⁹³. Les coûts humains sont évidemment susceptibles d'être vécus très différemment selon la personne. Par exemple, les coûts humains pourraient se présenter de manière encore plus aiguë chez les JNR qui se trouvent à naviguer seuls les méandres du système de justice²⁹⁴. Le défi de prendre la mesure des coûts de cette nature est qu'ils sont éminemment subjectifs et sont difficilement quantifiables²⁹⁵, contrairement aux coûts financiers.

Notons enfin qu'une branche de la psychologie s'est intéressée au processus judiciaire tel que vécu par les justiciables. Le courant de l'approche thérapeutique du droit²⁹⁶, courant interdisciplinaire du droit et de la psychologie, s'intéresse depuis un moment déjà aux conséquences thérapeutiques et antithérapeutiques du droit. Ce courant se définit comme « an interdisciplinary field of inquiry that focuses on the therapeutic and anti-therapeutic consequences of rules of law, legal procedures, and the roles and behaviours of legal actors, such as lawyers and judges »²⁹⁷. Ainsi, les impacts psychologiques néfastes ou bénéfiques que le processus judiciaire peut avoir

²⁹¹ David M Trubek, Austin Sarat, William LF Felstiner, Herbert M Kritzer, Joel B Grossman, « The costs of ordinary litigation » (1983) 31:1 UCLA L Rev 72, à la p 120.

²⁹² Semple, *supra* note 150, à la p 663.

²⁹³ Michaela Keet, Heather Heavin et Shawna Sparrow, « Anticipating and Managing the Psychological Cost of Civil Litigation » (2017) 34 Windsor YB Access Just 73, à la p 80.

²⁹⁴ Semple, *supra* note 150; Macfarlane *supra* note 5.

²⁹⁵ *Ibid.*

²⁹⁶ Lorie L Siracuse et Brian H Bornstein, « Using the Law to Enhance Wellbeing : Applying Therapeutic Jurisprudence in the Courtroom » dans Monica K Miller et Brian H Bornstein, dir, *Stress, Trauma, and Wellbeing in the Legal System*, New York, Oxford University Press, 2013, 15.

²⁹⁷ David B Wexler, « The Relevance of Therapeutic Jurisprudence and Its Literature » (2011) 23:4 Federal Sentencing Reporter 278.

sur celles et ceux qui prennent cette voie ont fait l'objet de plusieurs études²⁹⁸. Pour Monica Miller et Brian Bornstein, le fait de poser la question des coûts humains vise à encourager le système judiciaire à appréhender la question du stress qu'il engendre chez les justiciables. Deux raisons justifient selon eux cette prise de position : « First, the legal system helps promote wellbeing and prevent undue stress simply because the functioning of the legal system depends on it. If individuals have negative impressions of the legal system, they may fail to participate »²⁹⁹. La seconde raison pour que le stress du processus judiciaire soit considéré est en lien avec les effets négatifs qu'il est susceptible d'avoir notamment sur la santé des personnes concernées³⁰⁰.

La mise en garde de Gramatikov précédemment faite se doit d'être rappelée : il importe de distinguer les émotions négatives liées au fait à l'origine du litige, ce qui est dans notre cas l'accident du travail, de celles qui découlent directement du processus. Il s'agit d'ailleurs d'un défi supplémentaire sur le plan méthodologique : « An additional challenge related to the measurement of the intangible costs of justice is its difficulty to estimate how much stress is caused by the procedure and how much is attributable to the problem that triggered the procedure »³⁰¹. Cette distinction apparaît particulièrement intéressante dans le cadre d'un recours en matière d'indemnisation des lésions professionnelles. En effet, la question d'un possible effet négatif sur la santé psychologique des travailleurs.euses qui serait dû au processus

²⁹⁸ Larry H Strasburger, « The Litigant-Patient: Mental Health Consequences of Civil Litigation » (1999) 27: 2 J Am Acad Psychiatry Law 9. Nombre de recherches dans ce champ d'étude se sont concentrées sur les victimes d'actes criminels, mais pas uniquement, voir notamment Rachel Cox, *Les effets du rôle accordé aux syndicats par le Projet de loi 143 sur la mise en œuvre et la réception du droit à un milieu de travail exempt du harcèlement psychologique ainsi que sur l'action syndicale au Québec*, thèse, Université d'Ottawa, 2014, aux pp 33 et ss.

²⁹⁹ Monica K Miller et Brian H Bornstein, « Stress, Trauma, and Wellbeing in the Legal System : An Overview » dans Miller et Bornstein, *supra* note 296, 3, à la p 10.

³⁰⁰ Voir notamment Grant et M Studdert, *supra* note 154, cette étude australienne porte sur les justiciables qui entreprennent un recours pour compenser un préjudice corporel et l'impact négatif sur la santé qui en découle.

³⁰¹ Gramatikov, *supra* note 259, à la p 25.

administratif et judiciaire a été débattue dans la jurisprudence des tribunaux administratifs³⁰². C'est sous le vocable des « tracasseries administratives »³⁰³ que la question fut abordée en matière d'indemnisation des lésions professionnelles. Les tracasseries administratives ont été définies comme « l'ensemble des problèmes que peut rencontrer un travailleur accidenté à l'occasion de son parcours dans le système »³⁰⁴. Il s'agit donc de réclamations pour faire indemniser un préjudice dont la source est le processus – et non pas l'accident du travail. Les juges administratifs qui se heurtent à des réclamations de cette nature doivent, de manière générale, faire une distinction importante entre les deux phénomènes :

Entre un problème de santé mentale attribuable à la lésion professionnelle et à ses conséquences, qui constituerait une lésion professionnelle pouvant donner droit à l'indemnisation, et un problème de santé mentale attribuable au processus d'indemnisation, problème considéré comme la conséquence de « tracasseries administratives » et ne pouvant donner lieu à l'indemnisation³⁰⁵.

Des exceptions existent³⁰⁶, mais la jurisprudence tend à refuser les réclamations de cette nature³⁰⁷. Toutefois, un certain assouplissement peut être constaté alors que des décideurs incluent dans les conséquences indemnissables de la lésion, les

³⁰² Sur la position du Tribunal administratif du Québec, voir notamment Janick Perreault, *Assurance automobile au Québec : L'indemnisation du préjudice corporel des victimes d'accident d'automobile*, 2^e éd., Brossard, Publications CCH ltée, 2005, aux para 393 et ss.

³⁰³ Lippel, « Expérience du processus d'appel », *supra* note 67.

³⁰⁴ *Ibid.*, à la p 174.

³⁰⁵ Katherine Lippel, Rachel Cox et Isabelle Aubé « Droit de la santé au travail régissant les problèmes de santé mentale : prévention, indemnisation et réadaptation » dans *Santé et sécurité au travail*, Jurisclasseur Québec, Montréal, Lexis Nexis Canada, 2018, fasc 27, au para 59 [Lippel et al, « Prévention, indemnisation et réadaptation »].

³⁰⁶ Ainsi, un trouble psychologique qui découlerait de « tracasseries administratives » ne sera considéré comme une lésion professionnelle que dans les cas d'« abus de façon telle que l'on particularise l'individu qui y est soumis par des mesures abusives, illégales, dilatoires et discriminatoires », Legendre et Danone inc., 2008 QCCLP 4405 (CanLII), au para 81; voir également D.D. et Compagnie A, 2010 QCCLP 7860 (CanLII) où la réclamation pour rechute, récurrence ou aggravation de la lésion professionnelle initiale fut acceptée puisque la « nécessité d'assister à l'audience et le fait de devoir remémorer les événements ayant donné lieu à la lésion professionnelle initiale, déclenchée par du harcèlement psychologique et sexuel, ont rendu symptomatique une lésion psychologique qui avait été consolidée ». La réclamation de la travailleuse fut acceptée.

³⁰⁷ Lippel et al, « Prévention, indemnisation et réadaptation », *supra* note 305.

conséquences administratives et financières associées aux incapacités attribuables à la lésion³⁰⁸. Ainsi, l'impact du processus sur la santé des PAMT n'est pas indemnisé et leur fait inévitablement supporter un fardeau supplémentaire. Pourtant, d'aucuns prétendent que les ennuis découlant du processus pourraient être assumés par le régime³⁰⁹. Cela pourrait également avoir un effet sur les stratégies adoptées par les employeurs et par la CNESST, lesquelles furent brièvement discutées précédemment³¹⁰, puisque selon certaines, « [s]eule l'indemnisation des travailleurs peut inciter les employeurs et même la CSST à réfléchir aux conséquences de ces mesures de "gestion de cas" sur la santé des travailleurs »³¹¹.

Ainsi, notre objectif de recherche est de prendre la mesure de l'accès à la justice au travers du prisme des coûts de la justice. Comment étudier ces coûts, tout en saisissant leurs effets sur les PAMT? Le prochain chapitre sera l'occasion de présenter notre méthodologie de recherche et d'expliquer les choix qui ont dû être faits pour que ce mémoire voit le jour.

³⁰⁸ *Ibid.*, au para 59.

³⁰⁹ Lippel et *al.*, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 58.

³¹⁰ Voir *supra* Chapitre I, aux sections 1.1.2.1 et 1.1.2.2.

³¹¹ Lippel et *al.*, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 58.

CHAPITRE III

METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Le présent chapitre sera l'occasion de préciser d'abord le champ d'études dans lequel notre recherche s'inscrit, soit les études en droit et société (3.1). Nous présenterons par la suite la méthodologie de recherche privilégiée (3.2), en détaillant la méthode de recherche choisie, soit l'approche qualitative (3.2.1) ainsi que notre stratégie de collecte des données (3.2.2). Nous préciserons ensuite comment nous avons traité et analysé nos données (3.2.3) et discuterons des enjeux éthiques et des limites de notre recherche (3.2.4). Enfin, nous conclurons le présent chapitre en faisant une brève présentation des répondant.es ayant participé à des entretiens dans le cadre de notre mémoire (3.3).

3.1 La recherche en droit à la lumière des études en droit et société

L'émergence du courant d'études en droit et société au cours des années 1960 s'inscrit dans la volonté de réfléchir au rapport qu'entretiennent le droit et la société³¹². Pour les tenants de cette école, le droit doit être redéfini afin d'être appréhendé par les sciences sociales³¹³. Ce n'est toutefois pas la première fois que le rapport dialogique entre droit et société fait l'objet de réflexions : au début du XXe siècle, le juriste Roscoe Pound posait déjà des questions relativement « aux limites de l'action effective du droit »³¹⁴. Le courant droit et société s'est par la suite développé dans les sillons du réalisme juridique, selon lequel les sciences sociales permettent d'accéder à une connaissance des enjeux sociaux avec lesquels le droit peut avoir à

³¹² Bryan Garth et Joyce Sterling, « From Legal Realism to Law and Society. Reshaping Law for the Last Stages of the Social Activist State » (1998) 22: 2 Law & Soc'y Rev 409.

³¹³ David M Trubek, « Back to the Future: The Short, Happy Life of the Law and Society Movement » (1990) 18 Fla St UL Rev 1, à la p 4.

³¹⁴ Guy Rocher « Pour une sociologie des ordres juridiques » (1988) 29 :1 C de D 91, à la p 116 citant Roman Tomasic, *The Sociology of Law*, Londres, Beverly Hills, New Delhi, Sage Publications, 1985, à la p 99.

jongler³¹⁵ : « The idea that law could be grounded on objective social knowledge provided by the social sciences, therefore, became essential to the Realists' rhetoric [...]. In this fashion, Realism put social science on the agenda of the American legal academy »³¹⁶. Les tenants du mouvement droit et société visaient par ailleurs une modification de l'enseignement du droit au sein des facultés par l'importation des outils et des méthodes des sciences sociales³¹⁷. En effet, il était selon eux temps de faire profiter la discipline du droit de la « *disponibilité* de ces savoirs non juridiques pour de nouveaux usages »³¹⁸. La conception du droit s'en trouve inévitablement modifiée, puisque les institutions légales doivent être comprises et appréhendées en tenant compte de l'environnement social dans lequel elles existent³¹⁹. Le droit doit dorénavant être compris comme inclus dans la vie sociale, étant inséparable du reste des activités qui y sont exercées : « We would then understand law not as something removed from social life, occasionally operating upon and struggling to regulate and shape social forms, but as fused with and thus inseparable from all the activities of living and knowing »³²⁰.

Le cadre réglementaire qui nous intéresse est celui mis en place par la LATMP, qui régit l'indemnisation et la réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles. C'est le contexte dans lequel ce droit bien précis se déploie et l'usage qui est fait de ce droit par les PAMT qui nous intéressent. Pour reprendre la posture épistémologique privilégiée par le professeur Rocher, nous n'approcherons pas le droit en tant que juriste - bien que nous soyons juriste -, mais plutôt en optant

³¹⁵ Trubek, *supra* note 313, à la p 19.

³¹⁶ *Ibid.* à la p 20.

³¹⁷ Antoine Vauchez, « Entre droit et sciences sociales. Retour sur l'histoire du mouvement Law and Society » (2001) 45 : 4 *Genèses. Sciences sociales et histoire* 134, à la p 135.

³¹⁸ *Ibid.* à la p 139.

³¹⁹ Susan S Silbey et Austin Sarat, « Critical Traditions in Law and Society Research » (1987) 21 *Law & Soc'y Rev* 165, à la p 165.

³²⁰ *Ibid.* à la p 173.

pour un point de vue sociologique du droit, alors que notre regard porte non pas sur le droit lui-même, mais bien sur son « environnement »³²¹.

Conséquemment, nous nous inscrivons en marge d'une perspective purement positiviste du droit. Ce ne sont pas les dispositions en tant que telles de la LATMP ou leur interprétation jurisprudentielle sur lesquelles nous nous pencherons. C'est le « droit vivant », soit « le droit en train de se faire dans le milieu ambiant de la société, souvent à l'insu des juristes »³²² qui nous intéresse. Selon Pierre Noreau, l'une des voies pour « projeter le juriste au-delà du texte »³²³ est l'interdisciplinarité³²⁴. De fait, pour « décroiser »³²⁵ les savoirs juridiques, les juristes doivent s'ouvrir à de nouvelles formes de recherche juridique. Alors qu'elle est traditionnellement basée sur la recherche doctrinale ou jurisprudentielle, la recherche en droit pratiquée dans une perspective interdisciplinaire sera enrichie par l'apport des sciences sociales, et plus particulièrement par le recours à l'empirie :

[i]l s'agit alors généralement, dans une logique complémentaire, d'aborder un phénomène social du point de vue des acteurs individuels et collectifs, et de

³²¹ Guy Rocher, « Le « regard oblique » du sociologue sur le droit » dans Pierre Noreau, dir, *Dans le regard de l'autre*, Montréal, Éditions Thémis, 2005 59, à la p 59.

³²² Jean-Guy Belley, « Une métaphore chimique pour le droit », dans Jean-Guy Belley, dir, *Le droit soluble. Contributions québécoises à l'étude de l'inter- normativité*, Paris, LGDJ 1996, à la p 9.

³²³ Pierre Noreau, « L'épistémologie de la pensée juridique : de l'étrangeté... à la recherche de soi » (2011) 52 :3-4 C de D 687, à la p 696.

³²⁴ Le sens commun accordé à l'idée d'interdisciplinarité est assez large, il s'agit d'une : « interaction existant entre deux ou plusieurs disciplines, qui peut aller de la simple communication des idées jusqu'à l'intégration mutuelle des concepts directeurs de l'épistémologie, de la terminologie, de la méthodologie, des procédés, des données et de l'orientation de la recherche et de l'enseignement s'y rapportant », Priscilla Taché, Hélène Zimmermann, et Geneviève Brisson « Pratiquer l'interdisciplinarité en droit : l'exemple d'une étude empirique sur les services de placement » (2011) 52 : 3-4 C de D 519, citant l'Organisation de coopération et de développement économiques figure dans la banque de données du Grand dictionnaire terminologique (GDT) : Office Québécois de la langue Française (OQLF), GDT, s.v. « Interdisciplinarité », [En ligne], [www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/ index1024_1.asp] (3 mars 2011).

³²⁵ Taché et al, *supra* note 324.

dépasser ainsi la qualification juridique des faits et l'encadrement de ce phénomène par le droit³²⁶.

Pour opérationnaliser notre recherche dans le cadre des études en droit et société, nous faisons appel à l'empirie, ce qui nous permet d'appréhender le droit dans sa tangibilité et sa matérialité, de « mettre en évidence le décalage entre le droit des textes et le droit vivant »³²⁷.

Comme mentionné précédemment, notre objectif de recherche est de rendre compte de la manière dont les bénéficiaires de la fonction protectrice du droit, soit les PAMT, vivent la manière dont ce processus judiciairisé se déploie³²⁸. Pour ce faire, nous avons pris la mesure des coûts et de leurs effets, afin de rendre compte de la possibilité qu'ont les PAMT d'accéder effectivement à la justice. Nous avons opté pour une méthode de collecte de données et d'analyse qualitatives.

3.2 La méthodologie de recherche privilégiée

La présente sous-section sera l'occasion de discuter des choix méthodologiques auxquels nous avons procédé et de l'évolution de ceux-ci par rapport à nos ambitions initiales. Il sera question des raisons pour lesquelles nous privilégions une approche qualitative de recherche. Nous détaillerons la façon dont nous avons analysé nos données et traiterons des limites et des enjeux éthiques de notre recherche.

³²⁶ *Ibid.* à la p 522.

³²⁷ Emmanuelle Bernheim, « De l'existence d'une *norme de l'anormal*. Portée et valeur de la recherche empirique au regard du droit vivant : une contribution à la sociologie du droit » (2011) 52 : 3-4 C de D 461, à la p 496.

³²⁸ Pierre Lascoumes et Evelyne Serverin, « Théories et pratiques de l'effectivité du droit », (1986) 2 Dr et soc 127.

3.2.1 L'approche qualitative

Faire le choix entre une méthode de recherche qualitative ou quantitative est une « décision liée à une posture épistémologique et ontologique »³²⁹. Cette décision est nécessairement arrimée à la problématique choisie³³⁰ : la méthodologie doit y être adaptée. En l'espèce, afin de saisir les coûts rencontrés et leurs effets sur les PAMT, une méthode de recherche qualitative apparaissait appropriée. La recherche qualitative ouvre la porte sur « l'historicité et la complexité du social ainsi que son caractère subjectif »³³¹ et elle permet de mettre en œuvre une perspective holiste sur un objet de recherche³³². Par ailleurs, la recherche de nature qualitative est particulièrement adaptée afin d'identifier les conséquences et effets inattendus de l'objet étudié³³³. Dans le cas qui nous concerne, il s'agit des effets des coûts dans un contexte de judiciarisation du processus. Certes, le fait d'étudier les « coûts », concept qui a une connotation quantifiable, pourrait laisser croire que c'est une approche quantitative que nous favoriserons. Or, c'est l'approche qualitative qui est adaptée à notre question de recherche, puisqu'au-delà des chiffres et de la valeur quantitative et objective des coûts, c'est leur importance subjective ou symbolique qui nous intéresse véritablement.

Notre recherche s'est construite suivant l'opération inductive. Au lieu de partir d'une hypothèse identifiée en prémisse par la chercheuse afin d'ensuite vérifier si les données sont cohérentes avec l'hypothèse³³⁴, nous avons opté pour que le sens émerge des données qui auront été recueillies : « The primary purpose of the

³²⁹ Stéphanie Gaudet et Dominique Robert, *L'aventure de la recherche qualitative. Du questionnement à la rédaction scientifique*, Ottawa, Les presses de l'Université d'Ottawa, 2018, à la p 6.

³³⁰ *Ibid.*

³³¹ *Ibid.*, à la p 8.

³³² Emmanuelle Bernheim, *supra* note 327, à la p 481.

³³³ Micheal Quinn Patton, *Qualitative Research & Evaluation Methods*, 4^e éd, Los Angeles, Sage, 2015, à la p 10.

³³⁴ Mireille Blais et Stéphane Martineau, «L'analyse inductive générale: description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes» (2006) 26:2 Recherches qualitatives 1, à la p 4.

inductive approach is to allow research findings to emerge from the frequent, dominant, or significant themes inherent in raw data, without the restraints imposed by structured methodologies »³³⁵. La question de recherche retenue en appelle à une telle production de sens visant la « compréhension des processus sociaux »³³⁶. Nous souhaitons d'abord rendre compte des coûts subis, puis saisir leurs effets.

Plusieurs épistémologies de la recherche qualitative peuvent également être privilégiées³³⁷ : « les fondements épistémologiques associés à l'analyse inductive proviennent des travaux qui définissent l'approche de la théorisation ancrée »³³⁸, mais notre objectif ici n'en est pas un de production théorique³³⁹. Notre approche vise plutôt à déployer des « stratégies visant à saisir et à documenter la réalité »³⁴⁰ et s'inscrit dans le champ des recherches issues de la phénoménologie. De fait, nos objectifs de recherche visent à décrire les coûts rencontrés par les justiciables et à observer leurs répercussions sur la trajectoire judiciaire, plutôt qu'à réellement expliquer le phénomène en question³⁴¹ : « La phénoménologie s'intéresse à la production de sens plutôt qu'à la production d'un savoir explicatif. Son processus analytique vise à produire des textes qui reflètent les expériences des gens »³⁴². Ce qui nous intéresse, c'est d'avoir accès au vécu, à l'expérience des PAMT, à la manière dont elles vivent leur trajectoire judiciaire³⁴³. Pour accéder à cette expérience, nous avons opté pour des entretiens semi-dirigés.

³³⁵ David R Thomas, « A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data » (2006) 27 : 2 American Journal of Evaluation 237.

³³⁶ Gaudet et Robert, *supra* note 329, à la p 9.

³³⁷ *Ibid.* à la p 13, s'agissant du réalisme, du constructivisme, etc.

³³⁸ Olivia Monfette et Annie Malo, « Apprendre à naviguer dans les eaux troubles de l'analyse inductive : les interactions au profit de l'innovation » (2018) 37 : 2 Recherches qualitatives 39, à la p 40.

³³⁹ Gaudet et Robert, *supra* note 329, à la p 48.

³⁴⁰ *Ibid.*, à la p 41

³⁴¹ *Ibid.*, à la p 44.

³⁴² *Ibid.*, à la p 45.

³⁴³ Quinn Patton, *supra* note 333, à la p 115.

3.2.2 La stratégie de collecte des données

Le chapitre I portant sur la problématique démontre la pertinence empirique de notre question de recherche : nous constatons un écart entre ce qui est connu sur la trajectoire juridique des PAMT et ce que l'on devrait savoir pour accroître les connaissances en la matière³⁴⁴. Comment prendre la mesure des coûts de la justice tels que nous les définissons³⁴⁵ autrement qu'en allant à la rencontre des PAMT?

3.2.2.1 La technique de collecte des données : l'entretien semi-dirigé

Les entretiens peuvent prendre trois formes distinctes : dirigés, semi-dirigés ou non dirigés³⁴⁶. Des différences importantes existent entre ces trois formes. Le premier est composé d'une série de questions ouvertes, prédéterminées et fixes, et laisse peu de liberté à la chercheuse³⁴⁷. L'entretien non dirigé est caractérisé par la non-directivité. L'interviewé.e n'est ainsi limité.e que par une consigne générale, et l'intervieweuse posera des questions de relance en fonction du récit qu'elle entend et comprend³⁴⁸. L'entretien semi-dirigé est une forme hybride des deux précédentes. Ainsi, nous avons un thème général (les coûts de la justice), mais également une série de sous-questions, abordant différentes thématiques, déterminées en fonction de notre objet de recherche et qui devaient être abordées pour cerner le sujet dans son ensemble. Autre avantage, l'entretien semi-dirigé est évolutif. Ainsi, au fur et à mesure que les entretiens se succédaient, certaines questions ont pu être ajoutées ou reformulées alors que de nouvelles pistes de réflexion émergeaient³⁴⁹. Les questions ont ainsi pu être peaufinées au fil de nos entretiens, alors que des éléments qui nous étaient inconnus avaient émergé des premières rencontres. Cela a été particulièrement vrai

³⁴⁴ Gaudet et Robert, *supra* note 329, à la p 26.

³⁴⁵ Voir la typologie choisie, *supra* chapitre II, section 2.2.

³⁴⁶ Gaudet et Robert, *supra* note 329, à la p 99.

³⁴⁷ *Ibid.*

³⁴⁸ *Ibid.* à la p 100.

³⁴⁹ *Ibid.*

dans notre cas. En effet, certains dossiers d'une complexité surprenante nous demandaient une longue entrée en la matière avec les répondant.es afin de saisir adéquatement les subtilités propres au dossier. Par la suite, nous pouvions enchaîner avec nos sous-thèmes, et éventuellement ajuster nos questions en fonction du contexte particulier de la personne.

Nous situant dans un paradigme compréhensif, l'entretien semi-dirigé, en tant qu'interaction verbale entre une intervieweuse et un.e interviewé.e, a pour but de « dégager conjointement une compréhension d'un phénomène d'intérêt pour les personnes en présence »³⁵⁰. C'est l'accès direct et privilégié à l'expérience et au vécu des répondant.es qui nous paraissait porteur, dans une optique de coconstruction de sens³⁵¹. L'entretien semi-dirigé permet cet « échange verbal contribuant à la production d'un savoir socialement construit »³⁵². Différents buts peuvent être poursuivis par des entretiens de cette nature, l'un des nôtres dans la présente recherche était de « rendre explicite l'univers de l'autre », alors que le.la participant.e nous décrit en détail son expérience. Au-delà des coûts de la justice qui nous intéressaient, nous souhaitions être en mesure de saisir le sens que les personnes interviewées « donnent à une expérience particulière »³⁵³. La situation de l'entrevue « permet de clarifier ce que l'autre pense et qui ne peut être observé : des sentiments, des pensées, des intentions, des motifs, des craintes »³⁵⁴.

Après chaque entrevue, un journal de bord était rempli par la chercheuse où elle y consignait ses impressions, ses réflexions sur le déroulement de l'entretien³⁵⁵. Environ 11 mois après la première entrevue, nous notons pour la première fois dans

³⁵⁰ Lorraine Savoie-Zajc, « L'entrevue semi-dirigée » dans Benoit Gauthier et Isabelle Bourgeois, dir, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 6^e éd, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2016, 337, à la p 339.

³⁵¹ *Ibid.*, à la p 337.

³⁵² *Ibid.*, à la p 339.

³⁵³ *Ibid.*, à la p 342.

³⁵⁴ *Ibid.*, à la p 343.

³⁵⁵ Gaudet et Robert, *supra* note 329, à la p 157.

le journal de bord à la suite de la 20^e entrevue : « Je sens que je commence à saturer sur les différents types de coûts ». Ainsi, à ce stade, nous avons réalisé treize entrevues au T1 et six au T2³⁵⁶. Nous avons considéré atteindre une saturation théorique, laquelle se manifeste quand la chercheuse comprend « que de nouvelles données ne pouvaient ajouter aucune information supplémentaire lui permettant de répondre aux questions de recherche »³⁵⁷.

3.2.2.2 Collecte des données : échantillon, recrutement et canevas d'entretien

Comme mentionné précédemment, la présente recherche s'inscrit dans le cadre du chantier 18 du projet ADAJ s'intéressant aux coûts humains et financiers de la justice. Le soutien fourni par ce chantier est inestimable, notamment sur le plan méthodologique. En effet, l'accès au terrain a été garanti grâce à des partenariats qui avaient été préétablis dans le cadre de ce projet, notamment avec des cabinets d'avocat.es qui étaient intéressé.es à collaborer. Dans le cadre de cette recherche, nous avons souhaité rencontrer deux groupes de répondants : des acteurs clés ayant un rôle dans le processus judiciairisé d'indemnisation des lésions professionnelles et des PAMT. Les acteurs clés incluent des avocat.es pratiquant dans ce domaine de droit (n=8) : trois étaient employés par l'aide juridique et cinq étaient en pratique privée. Parmi ceux-ci, deux avocat.es provenaient d'une région éloignée des grands centres urbains, l'une étant à l'emploi de l'aide juridique et l'autre exerçant au sein d'un cabinet privé³⁵⁸. Nous avons également rencontré des intervenant.es œuvrant dans des groupes de défense des droits (n=5), un des groupes étant situé dans une région éloignée des grands centres urbains. Le recrutement des acteurs clés s'est fait

³⁵⁶ À noter que la quatrième entrevue réalisée a finalement été rejetée de notre échantillon. Il s'agissait d'un travailleur syndiqué et nous avons finalement exclu cette catégorie de travailleur, voir infra section 3.2.2.2 pour les raisons justifiant ce choix.

³⁵⁷ Johanne April et Hélène Larouche, « L'adaptation et la flexibilité d'une chercheuse » (2006) 26 : 2 *Recherches Qualitatives* 145, à la p 151.

³⁵⁸ Nous entendons par région éloignée des villes qui sont situées à plus de 500 km des villes centrales telles que Québec, Sherbrooke ou Montréal.

principalement par des contacts personnels des membres de l'équipe de recherche ADAJ et au moyen d'appels et de courriels envoyés au hasard de nos recherches sur Internet. Ces acteurs clés ont été rencontrés à une seule reprise.

Code alphanumérique	Type de pratique	Localisation géographique
A-trav-01	Pratique privée ne prenant pas de mandats d'aide juridique	Centre urbain
A-trav-02	Pratique privée prenant des mandats d'aide juridique	Centre urbain
A-trav-03	Pratique privée prenant des mandats d'aide juridique	Centre urbain
A-trav-04	À l'emploi d'un bureau d'aide juridique	Centre urbain
A-trav-05	À l'emploi d'un bureau d'aide juridique	Centre urbain
A-trav-06	Pratique privée ne prenant pas de mandats d'aide juridique	Région éloignée
A-trav-07	À l'emploi d'un bureau d'aide juridique	Région éloignée
A-trav-08	Pratique privée ne prenant pas de mandats d'aide juridique	Centre urbain
Org-trav-01	Organisme communautaire ne faisant pas de représentation	Centre urbain
Org-trav-02	Organisme communautaire ne faisant pas de représentation	Centre urbain
Org-trav-03	Organisme communautaire ne faisant pas de représentation	Centre urbain
Org-trav-04	Organisme communautaire ne faisant pas de représentation	Région éloignée
Org-trav-05	Organisme communautaire ne faisant pas de représentation	Région éloignée

L'échantillon de PAMT est composé de 23 travailleurs et travailleuses. Le **recrutement** des participant.es s'est fait par des partenariats avec des cabinets d'avocat.es qui acceptaient de discuter du projet de recherche avec leurs clients ou encore grâce à des organismes de défense des droits. Nous avons cinq cabinets d'avocat.es qui ont accepté de nous aider, un bureau d'aide juridique, deux groupes

de défense des droits et un centre d'aide à l'emploi. Ces partenaires étaient invités à parler du projet aux client.es qui avaient un dossier litigieux avec la CNESST. Si une PAMT se montrait intéressée, les partenaires, après autorisation de la PAMT, nous transmettaient leur nom et coordonnées. Il était entendu que les personnes ainsi recrutées n'avaient absolument aucune obligation de participer à l'étude, afin d'éviter que certaines personnes puissent ressentir une pression d'y participer. Nous avons tenté le recrutement via le site Kijiji ainsi que sur différents groupes sur Facebook, mais ces tentatives furent vaines³⁵⁹. Pour les régions éloignées, nous avons rencontré des répondant.es dans l'une de ces régions grâce à un organisme de défense des droits. Dans l'autre région visitée, aucun groupe de la sorte n'avait pignon sur rue, nous sommes donc passées par des groupes d'aide à l'emploi qui ont accepté de parler du projet à des travailleur.euses accidenté.es qui les consultaient. Toutes les personnes rencontrées se sont donc portées volontaires à participer, souhaitant verbaliser l'expérience qu'elles étaient en train de vivre ou qu'elles avaient vécue³⁶⁰.

Trois catégories de PAMT ont été rencontrées. Certaines étaient admissibles à l'aide juridique et avaient retenu les services d'une avocate³⁶¹ employée par l'aide juridique (n=5)³⁶². D'autres, n'étant pas admissibles, avaient retenu les services d'une avocate de pratique privée (n=12). D'autres encore se représentaient seules (n=6). Par ailleurs, nous avons décidé d'exclure les personnes syndiquées de notre échantillon. Ce choix

³⁵⁹ Deux personnes nous ont contactée à la suite de la publication de ces annonces, l'une des personnes était syndiquée, l'autre nous a écrit pour nous parler de l'histoire d'un de ses proches et non pas de son histoire personnelle.

³⁶⁰ Savoie-Zajc, *supra* note 350, à la p 349.

³⁶¹ Aux fins du présent chapitre, nous utiliserons le féminin pour parler des représentant.es des PAMT rencontrées. Certaines des personnes étaient représentées par des hommes, d'autres par des femmes, mais afin de protéger leur anonymat, nous utiliserons le féminin tout au long de ce chapitre, nonobstant le genre du.de la représentant.e de la PAMT.

³⁶² Notons qu'aucune des PAMT rencontrées qui étaient admissibles à l'aide juridique n'avait retenu les services d'un.e avocat.e de pratique privée sous mandat d'aide juridique.

découle de contraintes méthodologiques³⁶³, et aussi de l'impact que l'acteur syndical peut avoir dans le cadre du processus de réclamation auprès de la CNESST³⁶⁴.

Initialement, le but du projet était de mener des entretiens avec les PAMT pendant que leur dossier est actif (T1), puis d'en mener une autre une fois celui-ci terminé (T2). Notre intention de départ était d'adopter une méthode qui s'apparentait à une méthode de recherche longitudinale. Ce faisant, nous aurions été en mesure de prendre la mesure des coûts auprès de la même personne, mais à deux moments différents. Nous aurions ainsi pu suivre l'évolution des coûts anticipés en coûts réellement subis. Or, nous avons dû modifier notre plan en cours de route. En effet, les entrevues ont débuté à l'automne 2018, mais après quelques mois, nous avons réalisé qu'il nous serait difficile de revoir plusieurs personnes rencontrées au T1. En effet, les délais impartis dans lesquels nous devons compléter le cursus de maîtrise, mais aussi les délais inhérents aux dossiers de cette nature ont mis un frein à nos ambitions initiales. De toutes les personnes rencontrées au T1, nous avons estimé pouvoir en revoir huit au minimum puisque leur date au TAT était fixée à l'automne 2019. Dans six dossiers, une demande de remise fut faite par leur avocate ou par la partie adverse, et deux répondant.es n'ont pas retourné nos appels et courriels lorsque nous tentions de faire un suivi. Les délais ont été le principal frein à la réalisation d'une méthodologie de recherche longitudinale. En effet, qu'ils soient inhérents au tribunal ou à la condition médicale de la personne accidentée ou malade, ces délais ont fait en sorte que peu de personnes ont pu être rencontrées une seconde fois en temps utile. Ce mémoire aurait été déposé dans plusieurs années si nous avions voulu attendre après l'ensemble de ces personnes. Ainsi, seulement deux

³⁶³ En effet, nous avons considéré qu'il y aurait eu trop de catégories de justiciables à considérer, avec différentes variables venant moduler la manière de vivre ce processus et les coûts en découlant pour une recherche menée dans le cadre d'un mémoire de maîtrise.

³⁶⁴ Voir sur Chapitre I, section 1.1.2.3 sur le rôle susceptible d'être joué par l'acteur syndical.

personnes ont été rencontrées à deux reprises, soit au T1 et au T2³⁶⁵. Toutefois, pour être en mesure de prendre la mesure des coûts une fois le processus terminé, nous avons décidé de recruter des gens qui n'avaient pas été rencontrés au T1, mais dont le processus judiciaire était terminé³⁶⁶. Ainsi, les PAMT rencontrées au T1 sont celles dont le dossier était encore judiciairisé au moment de l'entretien. Toutes avaient un dossier judiciairisé, mais leurs situations étaient variées. Certaines personnes étaient dans ce processus depuis plusieurs mois, alors que pour d'autres, l'accident du travail était survenu dans les derniers mois avant l'entrevue. Parfois, l'accident datait d'il y a plusieurs années, mais une récurrence, une rechute, ou une aggravation (RRA) de la condition³⁶⁷ avait été l'occasion de nouvelles contestations. Pour plusieurs répondant.es, il s'agissait de lésions qui rendaient le dossier complexe, comportant par exemple de nombreux diagnostics ou plusieurs RRA. Parfois, la nature de la lésion faisait en sorte que les audiences étaient repoussées, soit pour obtenir des expertises, soit en attendant que la lésion de la PAMT soit consolidée. Quant aux répondant.es du T2, il s'agit des PAMT rencontrées après que leur dossier ait été réglé au moyen d'une conciliation, d'une entente à l'amiable, après qu'il y ait eu désistement ou après qu'elles aient été entendues par le TAT. Par ailleurs, le fait qu'un dossier judiciairisé prenne fin ne signifie pas que la PAMT en ait terminé avec les contestations devant le TAT. Par exemple, une PAMT qui conteste une décision de la CNESST relativement à l'admissibilité de sa lésion professionnelle devant le TAT pourra s'y retrouver de nouveau. En effet, si le TAT reconnaît sa lésion comme

³⁶⁵ Trav-05 et Trav-07. Notons pour Trav-15, son employeur s'est désisté de ses réclamations quelques jours avant l'audition. Nous n'avons toutefois pas pu la rencontrer en temps utile étant donné qu'elle devait subir une opération en lien avec l'accident de travail.

³⁶⁶ Nous entendons par un processus « terminé », le fait qu'une audience ait eu lieu devant le TAT, qu'un règlement à l'amiable soit survenu dans le cadre d'une conciliation, qu'un règlement à l'amiable ait été négocié avant ou après la tenue d'une séance de conciliation ou qu'un désistement soit survenu dans le dossier. Il est possible qu'un seul dossier prenne fin, sans que tous les litiges relatifs à l'accident du travail soient tous clos.

³⁶⁷ En vertu de l'article 2 de la LATMP, *supra* note 16, la récurrence, la rechute ou l'aggravation d'une lésion reconnue comme une lésion professionnelle est assimilée à une lésion professionnelle et donne droit aux bénéfices de la Loi.

étant de nature professionnelle, une série d'autres décisions suivront par la suite concernant la consolidation ou de potentielles atteintes, lesquelles pourraient toutes faire l'objet d'une contestation.

Code du répondant	Type de représentation	Localisation géographique	Entrevue T1/T2
Trav-01	avocate de pratique privée	Centre urbain	T1
Trav-02	avocate de pratique privée	Centre urbain	T2
Trav-03	avocate de pratique privée	Centre urbain	T1
Trav-05	avocate de pratique privée	Centre urbain	T1 et T2
Trav-06	avocate de l'aide juridique	Centre urbain	T1
Trav-07	avocate de l'aide juridique	Centre urbain	T1 et T2
Trav-08	avocate de pratique privée	Centre urbain	T1
Trav-09	avocate de pratique privée	Centre urbain	T1
Trav-10	avocate de pratique privée	Région éloignée	T2
Trav-11	avocate de pratique privée	Région éloignée	T2
Trav-12	non représenté	Région éloignée	T2
Trav-13	en attente d'une décision sur son admissibilité à l'aide juridique	Centre urbain	T1
Trav-14	avocate de pratique privée	Centre urbain	T1
Trav-15	non représentée	Centre urbain	T1
Trav-16	avocate de l'aide juridique	Centre urbain	T1
Trav-17	avocate de l'aide juridique	Centre urbain	T1
Trav-18	non représentée	Centre urbain	T2
Trav-19	avocate de pratique privée	Centre urbain	T1
Trav-20	avocate de pratique privée	Région éloignée	T2
Trav-22	non représentée	Centre urbain	T2
Trav-23	avocate de pratique privée	Région éloignée	T1

Trav-24	non représenté	Centre urbain	T2
Trav-25	non représenté	Centre urbain	T2

Quant aux lieux où les entrevues ont été menées, des considérations de nature matérielle sont entrées en ligne de compte³⁶⁸. Nous souhaitions initialement faire les entrevues dans un local à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) afin d'assurer une confidentialité optimale lors de l'entrevue. Toutefois, le type des répondant.es a limité cette possibilité : certain.es étaient à mobilité réduite et ne pouvaient se déplacer loin de leur domicile. D'autres encore avaient des moyens financiers limités et ne pouvaient faire de tels déplacements, malgré la compensation financière de 20 \$³⁶⁹. Nous avons donc conduit certaines des entrevues selon la convenance des répondant.es, dans des locaux de bibliothèques de quartier ou encore dans des cafés dans les localités des personnes rencontrées.

Enfin, nos canevas d'entretien étaient structurés autour de la question des coûts de la justice, tels que définis précédemment. Nous avons trois canevas : l'un pour les acteurs clés; deux autres pour les PAMT, étant donné que nous avons deux temps de mesure des coûts. Le canevas des acteurs clés se concentrait plutôt sur la perception qu'ils avaient des coûts supportés par leurs client.es ou par les personnes qui venaient les consulter. Les discussions ont également porté sur l'impact sur leur pratique des coûts que les PAMT assument. Quant aux canevas destinés aux PAMT, le premier incluait la question des coûts anticipés (T1), alors que le second portait sur les coûts effectivement subis, sur les répercussions de ces coûts (T2). Nous amorcions systématiquement les entrevues avec un retour sur l'accident du travail qui était survenu et sur les contestations qui s'en sont suivies, cela nous permettait d'avoir

³⁶⁸ Savoie-Zajc, *supra* note 350, à la p 351.

³⁶⁹ Puisque la collecte de données se faisait dans le cadre du projet ADAJ, un fonds était prévu pour les compensations qui dédommageaient les PAMT pour leurs déplacements.

accès à l'histoire de la PAMT et à sa compréhension du processus qui s'est déroulé jusqu'au moment de notre entretien.

3.2.3 Le traitement et l'analyse des données

Une fois l'entretien réalisé et le journal de bord rempli, l'entretien était transcrit sous forme de verbatim. Nous avons retranscrit nous-mêmes la grande majorité des entretiens. Cela nous permettait en quelque sorte de faire une première préanalyse, nous consignons alors nos notes sur certaines questions qui auraient pu être posées et sur des points intéressants auxquels nous n'avions pas réfléchi auparavant. Lors de la réalisation des verbatims, les répondant.es se voyaient attribuer un code alphanumérique et tous les noms de personnes, de compagnies, de villes, de régions étaient anonymisés afin de préserver leur anonymat (Ville A, Employeur B, Région C, Maître D). L'analyse des données s'est faite au moyen du logiciel NVivo. Nous avons codé nos entretiens au moyen d'un arbre thématique préétabli avec les chercheuses principales du chantier 18 du projet ADAJ. Il s'agissait d'un codage thématique, en fonction duquel les comportements particuliers sont subsumés sous une catégorie générale³⁷⁰. Pour le codage des entretiens avec les acteurs clés, les chercheuses du chantier ont pris connaissance des entretiens menés et ont identifié les thèmes qui ressortaient. Le codage s'est fait à partir de la mise en commun du travail de chacune. Lors d'une séance de travail subséquente, les thèmes identifiés lors des entretiens avec les acteurs clés ont permis la construction de l'arbre thématique pour le codage des entretiens des justiciables. En cours de processus de codage, nous en avons ajouté certains thèmes propres au processus d'indemnisation: des thèmes récurrents qui nous apparaissaient significatifs et qui n'avaient pas été identifiés a

³⁷⁰ Matthew B Miles et A Micheal Huberman, *Analyse de données qualitatives*, 2e éd, Bruxelles, De Boeck Université, 2003, à la p 458.

priori³⁷¹. Ainsi, nous avons des codes prédéfinis liés à des thèmes, par exemple : types des coûts (monétaires, d'opportunité, humains, coûts anticipés et coûts subis); le processus en tant que tel (quel rapport au processus? enjeux liés à la compréhension); les délais; la représentation (les PAMT sont-elles représentées? Par qui? Pourquoi avoir fait ce choix?); des facteurs facilitants, etc.

3.2.4 Les enjeux éthiques et les limites de la recherche

Le présent projet implique des êtres humains et est donc régi par la *Politique sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* de l'UQAM. Toutefois, une demande d'approbation éthique auprès du Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPE) impliquant des êtres humains n'a pas été requise puisque la présente proposition s'insérerait directement au sein du chantier 18 du projet ADAJ. Le certificat du projet de recherche intitulé *La mesure des coûts humains et financiers de la justice* a été approuvé par le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains en février 2018 (CIEREH)³⁷². Afin de nous conformer aux demandes exigées par le comité, nous avons suivi la formation en ligne dispensée par le Groupe consultatif interagences en éthique de la recherche (EPTC-2).

Dans le cadre des entrevues menées auprès des PAMT et des acteurs clés, nous nous sommes assurée d'obtenir un consentement libre et éclairé, continu et consigné. En effet, un formulaire de consentement expliquant notamment la nature du projet, les avantages et les risques et inconvénients³⁷³ a été signé par tous.les les participant.es. Ce document explique également que l'anonymat des répondant.es est protégé par un code alphanumérique et que le contenu de l'entretien a été transcrit sans qu'aucune

³⁷¹ Pierre Paillé et Alex Mucchielli, *L'analyse qualitative en sciences humaines*, 4^e éd, Armand Colin, 2016, aux pp 235 et ss.

³⁷² Le certificat d'éthique initial a été octroyé par la CIEREH le 13 février 2018 (2433_e_2018)

³⁷³ Le projet comporte un risque minimal, de l'ordre d'un potentiel inconfort à répondre à certaines questions durant l'entrevue. Pour réduire cet inconfort, les consignes de départ explicitaient clairement qu'il n'y a aucune obligation de répondre à toutes les questions posées durant l'entrevue et qu'une personne peut choisir de s'abstenir de répondre à une ou plusieurs questions et ce, sans préjudice.

référence ne soit faite à des informations qui pourraient conduire à identifier les répondant.es. Des ressources d'aide appropriée étaient également proposées si les répondant.es souhaitaient obtenir un soutien psychologique.

Quant aux limites de notre recherche, la plus importante et la plus évidente est évidemment que l'échantillon recueilli n'est pas représentatif du parcours judiciairisé de l'ensemble des PAMT. Comme nous l'avons précédemment mentionné, toutes ne voient pas le processus se judiciariser de la sorte³⁷⁴, mais même pour celles dont le processus se judiciarise, il nous est impossible de généraliser nos résultats. Également, un biais existe quant au recrutement, puisque les PAMT ont volontairement choisi de venir nous raconter leur histoire, elles avaient donc la volonté de nous communiquer les coûts rencontrés tout au long de leur parcours³⁷⁵.

3.3 La présentation des PAMT rencontrées

Il nous semble important de présenter brièvement les PAMT rencontrées. D'une part, certains dossiers se sont avérés, pour l'intervieweuse, d'une complexité désarmante, et le besoin de les résumer s'est fait sentir à de nombreuses reprises afin de nous assurer de bien comprendre ce qui était en jeu. D'autre part, les personnes rencontrées ont été d'une générosité hors du commun et il nous semble important de les présenter brièvement. Précisons que nous n'entendons d'aucune manière les réduire à leur condition d'accidenté.e du travail, bien que l'histoire racontée porte sur leur accident et le processus qui s'en suivit. En effet, la diversité des parcours de vie était claire, bien que le même processus était enclenché, et que celui-ci se déclinait parfois différemment, parfois de manière étonnement semblable. Nous présenterons d'abord les deux répondantes qui ont pu être rencontrées à deux reprises, soit alors que leur processus judiciairisé avait cours, et une fois que celui-ci eut été terminé. Ensuite,

³⁷⁴ Voir la section 1.1.3 du chapitre I.

³⁷⁵ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14, à la p 440.

nous présenterons les répondant.es rencontré.es au T1, soit alors que leur dossier était encore judiciairisé. Enfin, nous présenterons les personnes rencontrées au T2, soit après que leur dossier eut pris fin. Il est toutefois possible, dans ces situations, que d'autres dossiers soient encore judiciairisés ou que d'autres contestations soient à venir.

Les répondantes rencontrées au T1, puis au T2

Trav-05 : Cette travailleuse a subi un premier accident du travail en 2012, suivi d'une RRA en 2018. La réclamation pour l'accident est acceptée par la CSST, mais celle pour la RRA a été refusée par la CNESST. Le litige porte sur la reconnaissance de cette RRA. La mutuelle représentant l'employeur conteste également d'autres éléments au dossier. Dès la première entrevue, la travailleuse est représentée par une avocate de pratique privée pour faire reconnaître sa RRA (T1). Nous avons finalement revu la travailleuse pour une seconde entrevue : presque un an après le premier entretien, son avocate est parvenue à une entente à l'amiable, au moyen d'une transaction, et son diagnostic – qui faisait par ailleurs l'objet d'une controverse médicale – a finalement été reconnu (T2).

Trav-07 : La travailleuse a subi un accident du travail à l'été 2018, mais cette réclamation est refusée par la CNESST. Le litige porte sur la reconnaissance de l'accident comme accident du travail. Elle est admissible au volet contributif de l'aide juridique. Dès la première entrevue, elle est représentée par une avocate de l'aide juridique afin de faire reconnaître son accident du travail (T1). La travailleuse a été rencontrée une seconde fois à l'hiver 2020 : avec l'aide de son avocate, son dossier a été réglé à l'amiable et sa lésion a été reconnue dans le cadre d'une entente (T2).

Les répondant.es rencontrés au T1 uniquement

Trav-01 : Le travailleur subit un premier accident du travail vers la fin des années 1990, puis une RRA survient en 2011. Les réclamations pour l'accident et pour la RRA sont acceptées par la CSST. Les questions en litige ne nous sont pas claires, le

travailleur peinait à nous expliquer la trajectoire qu'avait pris son dossier. Il sait toutefois que deux expertises médicales sont à prévoir. Il est représenté par une avocate de pratique privée et il ne sera rencontré qu'à une seule reprise, puisque lorsque nous faisons un suivi à l'automne 2019, son dossier est encore actif, et aucune date n'est encore prévue devant le TAT (T1).

Trav-03 : Ce travailleur a subi un accident du travail en 2014, la réclamation est acceptée par la CSST. Le litige porte sur l'aide à domicile ainsi que sur les pourcentages qui seront accordés pour l'indemnisation du préjudice corporel découlant de l'accident. Le travailleur est désormais considéré inapte à l'emploi. Il est représenté par une avocate de pratique privée. Lors de l'entrevue, nous avons bon espoir de le revoir, puisqu'une date d'audience était prévue à l'automne 2019, par contre une demande de remise a été faite par son avocate dans les mois précédents l'audience et le dossier suit toujours son cours (T1).

Trav-06 : Ce travailleur a subi un accident du travail en 2018, la réclamation est acceptée par la CNESST. Le litige porte sur la date de consolidation, qu'il conteste avec l'aide d'une avocate de l'aide juridique. Il est admissible à l'aide juridique étant donné qu'il a perdu son emploi et a dû bénéficier des prestations d'aide sociale. Lors d'un suivi effectué un peu moins d'un an après l'entrevue initiale, le travailleur nous apprend qu'une demande de remise a été faite par son avocate relativement à une audience prévue à l'automne 2019. Il n'aura donc été rencontré qu'à une seule reprise (T1).

Trav-08 : Le travailleur a subi un accident du travail au début de l'année 2018. Sa réclamation est acceptée par la CNESST, mais l'employeur conteste le diagnostic. Lors de cette entrevue, le travailleur vient tout juste de contacter une avocate de pratique privée pour le représenter. Une date est fixée en 2019, mais une demande de remise a finalement été faite par son avocate. Il ne sera donc rencontré qu'à une seule reprise (T1).

Trav-09 : L'accident du travail survient en novembre 2017. La réclamation est acceptée par la CNESST. L'employeur contestera plusieurs décisions rendues par la CNESST dans le dossier, principalement les diagnostics posés par le médecin traitant. La travailleuse est représentée par une avocate de pratique privée. Une date d'audition est prévue à la fin de l'automne 2019. Malheureusement, nous n'avons pas été en mesure de la rejoindre par la suite, une seule entrevue a donc été menée (T1). Nous n'avons pas trouvé de décision en son nom par ailleurs.

Trav-13 : L'accident du travail survient à l'hiver 2018, mais la réclamation est refusée par la CNESST. La DRA confirme ce refus en janvier 2019, soit plus d'un an plus tard. Le litige porte sur la reconnaissance de l'accident comme accident du travail. Lors de l'entretien, la travailleuse a fait une demande à l'aide juridique et elle est en attente d'une décision sur son admissibilité. Lors de communications ultérieures, nous apprendrons qu'elle n'y était pas admissible et qu'elle a retenu les services d'une avocate de pratique privée. Une audience est prévue à l'été 2020. La travailleuse ne sera donc rencontrée qu'à une seule reprise (T1).

Trav-14 : Le travailleur a subi un accident du travail en 2017, sa réclamation est refusée par la CNESST. Le litige porte sur la reconnaissance de l'accident comme accident du travail. Il retient les services d'une avocate de pratique privée pour le représenter et faire reconnaître son accident. Lors de l'entrevue, une première journée d'audience vient d'avoir eu lieu, une autre était prévue à l'hiver 2020. Finalement, le travailleur ne sera rencontré qu'une seule fois, son dossier n'étant toujours pas réglé après cette seconde date (T1).

Trav-15 : L'accident du travail survient à l'été 2018. La réclamation est acceptée par la CNESST. La mutuelle d'assurance qui représente l'employeur conteste la survenance de l'accident et les diagnostics posés par le médecin traitant. La travailleuse a contacté un groupe de défense de droits. Elle hésite encore à prendre ou non une avocate pour la représenter. Lors d'un suivi effectué au début de l'année 2020, la travailleuse nous a appris que son employeur s'était désisté de ses

contestations quelque temps avant l'audience au TAT qui était prévue. Comme la travailleuse était en convalescence de son opération, elle n'a pu être rencontrée en temps opportun pour une seconde entrevue. Elle ne sera donc rencontrée qu'une seule fois (T1).

Trav-16 : L'accident du travail survient au printemps 2015. La réclamation est acceptée par la CSST. Le litige porte sur la date de consolidation et les limitations fonctionnelles que le travailleur tente de faire reconnaître, le BEM ayant tranché en sa défaveur. Le travailleur est admissible à l'aide juridique et s'est vu octroyer une avocate à l'emploi d'un bureau de l'aide juridique. Une expertise est prévue à l'hiver 2020 et aucune date d'audition n'est encore prévue. Il ne sera donc rencontré qu'une seule fois (T1).

Trav-17 : L'accident du travail survient à l'été 2018. La réclamation est acceptée par la CNESST. L'employeur conteste cependant la survenance de l'accident. Une fois cette contestation reçue, le travailleur, admissible à l'aide juridique, sollicitera une rencontre avec une avocate à l'emploi d'un bureau de l'aide juridique. Lors de l'entrevue, une date d'audience est prévue à l'automne 2019. Toutefois, lorsque nous effectuons un suivi, il nous apprend qu'une demande de remise fut accordée et que le dossier sera entendu au printemps 2020. Il ne sera donc rencontré qu'une seule fois (T1).

Trav-19 : Le travailleur a été rencontré dans les mois qui suivent son accident du travail, survenu en janvier 2019. Il a tenté de faire reconnaître une lésion de nature psychologique, mais la réclamation a été refusée par la CNESST. Il a retenu les services d'une avocate de pratique privée à la suite de ce premier refus. Lors d'un suivi effectué, le travailleur nous informe que son dossier aurait été réglé, mais qu'il quitte pour retourner dans son pays d'origine. Il a par la suite cessé de retourner nos appels et courriels. Il n'aura donc été rencontré qu'une seule fois (T1).

Trav-23 : Le travailleur a subi un accident du travail en 2010. La réclamation est acceptée par la CSST. Il provient d'une région éloignée des grands centres et occupe alors un emploi syndiqué. Il y aura des contestations concernant les limitations fonctionnelles, lors desquelles il est représenté par son syndicat. Après la rupture du lien d'emploi, il y aura quelques RRA, des réclamations seront refusées par la CNESST et plusieurs contestations seront faites hors délai par le travailleur; il a récemment déménagé proche d'un grand centre et a retenu les services d'une avocate de pratique privée pour la poursuite de ces dossiers, car le syndicat n'assume plus sa représentation, compte tenu de la rupture du lien d'emploi. Il ne sera rencontré qu'à une seule reprise, aucune date n'était encore fixée devant le TAT (T1).

Répondant.es rencontré.es au T2

Trav-02 : Ce travailleur a subi un premier accident du travail dans les années 1980, et un second accident en 2012. Les réclamations sont acceptées par la CSST. Il s'est représenté seul dans plusieurs de ses dossiers au fil des ans, mais a décidé de retenir les services d'une avocate de pratique privée dans les derniers mois, sur les conseils de son médecin de famille. Il est considéré inapte à l'emploi. Le litige portait sur les limitations permanentes et le pourcentage d'atteinte à l'intégrité physique de l'accident de 2012. Le travailleur contestait les décisions du BEM. Le litige s'est réglé à l'amiable (T2). Ce travailleur avait fini une première vague de litige lors de l'entretien, mais d'autres étaient encore à venir, notamment en lien avec une RRA survenue en 2016 et qui est liée au premier accident du travail.

Trav-10 : Ce répondant provient d'une région éloignée des grands centres. L'accident initial remonte à 1997. La réclamation est acceptée par la CSST. Sa plus récente contestation remonte à l'été 2017 : il s'agissait de contester l'emploi convenable déterminé par la CNESST et de faire reconnaître une lésion psychique comme RRA de l'évènement initial. Il a retenu les services d'une avocate de pratique privée provenant d'un grand centre urbain. Le dossier a été réglé à l'amiable par son

avocate dans les mois qui précèdent l'entretien. Il ne sera rencontré qu'une seule fois, lorsque son dossier était réglé (T2).

Trav-11 : Ce répondant provient d'une région éloignée des grands centres. L'accident du travail est survenu en 2009, une RRA suivra en 2016. La réclamation pour l'accident est acceptée, mais celle pour la RRA est refusée par la CNESST. C'est pour faire reconnaître cette RRA qu'il a retenu les services d'une avocate de pratique privée provenant d'un grand centre urbain. Le dossier s'est réglé à l'amiable, sa RRA a été reconnue dans le cadre d'une transaction survenue dans les semaines qui précèdent l'entretien. Il ne sera rencontré qu'une seule fois, lorsque son dossier était réglé (T2).

Trav-12³⁷⁶ : Ce répondant provient d'une région éloignée des grands centres. L'accident du travail survient en 2015. La réclamation est acceptée par la CSST. Il subit une RRA environ un an plus tard. La réclamation est d'abord acceptée par la CNESST, puis infirmée par la DRA à la suite de la contestation de l'employeur. Le litige porte sur la RRA, mais aussi sur une contestation de l'employeur relativement aux bénéfices prévus à l'article 53 de la LATMP, conférant au travailleur le droit à l'indemnité de remplacement du revenu. Le travailleur s'est représenté seul. La décision rendue rejette la contestation de l'employeur. Elle rejette également la demande de reconnaissance de la RRA du travailleur. Le travailleur ne sera rencontré qu'une seule fois, lorsque son dossier était réglé (T2).

Trav-18 : La travailleuse a subi un accident du travail en 2017. La réclamation est acceptée par la CNESST. Le litige concerne la date de consolidation, que l'employeur

³⁷⁶ Nous avons trouvé la décision rendue par le TAT dans le dossier du travailleur. Celle-ci nous éclaire grandement sur plusieurs points que nous ne parvenions pas à comprendre lors de l'entretien. Entre autres, le travailleur nous avait dit que l'employeur contestait l'accident du travail. Or, ce n'est pas le cas, l'employeur demande plutôt au tribunal de déclarer que le travailleur ne devrait pas être indemnisé jusqu'à l'âge de 68 ans puisqu'il considère qu'un emploi équivalent était disponible dans son entreprise et que le travailleur était en mesure de l'occuper. L'argument fut rejeté par le TAT.

souhaite voir venir avant celle déterminée par le BEM. L'employeur est représenté par sa mutuelle d'assurance. Le dossier est entendu par le TAT au printemps 2019 et la travailleuse se représentait seule. Elle a reçu le soutien d'un organisme de défense des droits. Le TAT lui donnera raison. Elle sera rencontrée une fois la décision rendue dans son dossier (T2).

Trav-20 : Ce travailleur a subi un accident du travail dans les années 1990. La réclamation est acceptée par la CSST. Il venait d'une région éloignée dans laquelle le recrutement s'est avéré être un véritable défi considérant le peu d'avocates pratiquant dans ce domaine de droit et l'absence de groupes communautaires. Nous avons décidé de le rencontrer malgré le fait que son accident remonte à plusieurs années. Le litige portait sur la consolidation de sa lésion et sur les limitations fonctionnelles afférentes. Le travailleur avait été représenté par une avocate de pratique privée provenant d'un grand centre urbain. Le travailleur a été rencontré à une seule reprise, des années après l'entente à l'amiable survenue au début des années 2000 qui avait mis fin à son dossier (T2).

Trav-22 : L'accident du travail survient en 2006. La réclamation est acceptée par la CSST. Plusieurs RRA suivront par la suite. Le plus récent litige porte sur la survenance d'une RRA, au début de l'année 2018, dont l'admissibilité est refusée par la CNESST. La travailleuse s'est représentée seule, et elle a reçu le soutien d'un organisme de défense des droits, qui lui avait recommandé de retenir les services d'une avocate de pratique privée. La travailleuse a été rencontrée après que le tribunal eut maintenu la décision de la CNESST, sa demande de reconnaissance de la RRA étant rejetée (T2).

Trav-24 : Le travailleur a subi un accident de travail en 2016. La réclamation est acceptée par la CNESST. L'employeur conteste les diagnostics et la date de consolidation. Le travailleur a également fait une demande pour une RRA de nature psychologique, que la CNESST va refuser. Il ne contestera pas cette décision devant le TAT. Après plusieurs demandes de remise de la part de l'employeur, le travailleur

sera entendu par le TAT. Le travailleur s'est représenté seul. Il sera rencontré dans les semaines qui suivent son audience devant le TAT (T2).

Trav-25 : L'accident du travail survient à l'été 2015. La réclamation est acceptée par la CSST. Le travailleur fera une demande pour une RRA de nature psychologique qui sera refusée par la CNESST et dont il ne demandera pas la révision. Le litige en question portait sur la date de consolidation, le travailleur la contestait puisque son médecin traitant était en désaccord avec les conclusions du BEM. Le travailleur ne sera pas représenté par avocat. Il sera rencontré dans les semaines suivant son acceptation d'un règlement à l'amiable relativement à son dossier (T2)³⁷⁷.

La problématique dans laquelle notre recherche s'inscrit et le cadre d'analyse qui nous guide ont été exposés précédemment, puis nous avons articulé la méthodologie retenue eu égard à notre objet de recherche. Le prochain chapitre sera l'occasion de présenter les résultats de notre recherche. Ainsi, nous présenterons nos résultats quant aux coûts de la justice qui sont engagés ou anticipés par les PAMT que nous avons rencontrées ainsi que les effets que ces coûts sont susceptibles d'avoir sur elles. Ce faisant, nous soulèverons certaines préoccupations eu égard à l'accès concret à la justice des PAMT.

³⁷⁷Les lectrices noteront que Trav-04 et Trav-21 ne sont pas dans notre échantillon. En effet, Trav-04 a été rencontré alors que nous amorcions nos entrevues. Il était syndiqué et nous avons finalement décidé de ne pas l'inclure dans notre échantillon. Quant à Trav-21, la répondante venait d'une région éloignée, les communications ont été difficiles et c'est seulement une fois l'entretien commencé que nous avons réalisé que la travailleuse n'avait pas un dossier litigieux en tant que tel. En effet, son accident avait été accepté sans aucune contestation ou refus.

CHAPITRE IV

LE PROCESSUS JUDICIARISÉ TEL QUE VÉCU PAR LES PAMT : CE QUE NOS RÉSULTATS RÉVÈLENT SUR LES COÛTS HUMAINS ET FINANCIERS DE LA JUSTICE

Notre objectif de recherche est de rendre compte de l'accès à la justice des PAMT dont le processus d'indemnisation d'une lésion professionnelle s'est judiciairisé. Pour ce faire, nous nous intéressons à l'expérience des PAMT au travers du prisme des coûts de la justice. Nous souhaitons d'une part identifier les coûts rencontrés par les PAMT, et, d'autre part, identifier les effets de ces coûts. Deux types de résultats seront présentés dans ce chapitre. Premièrement, il s'agira de résultats que nous qualifierons d'« attendus » (4.1). Nous les qualifions ainsi puisque nos canevas d'entretien portaient directement sur ces questions, soit les coûts financiers (4.1.1) et humains de la justice (4.1.2). Nous discuterons ensuite brièvement de la relation dialogique que ces coûts entretiennent (4.1.3), avant de conclure sur les effets de ces coûts sur l'issue que prendra le processus (4.1.4). La seconde partie de ce chapitre sera consacrée à des résultats de notre recherche qui ont émergé lors de l'analyse, de manière connexe aux questions touchant les coûts. De fait, certains résultats que nous qualifierons d'inattendus méritent que nous nous y attardions (4.2).

4.1 Les résultats « attendus » : les coûts de la justice tel que vécus par les PAMT dans le cadre d'un processus judiciairisé et leurs effets

Comme le présent mémoire porte sur les coûts de la justice, ceux-ci ont été abordés d'emblée lors des entretiens. Des questions portaient sur les coûts de la justice, qu'ils aient déjà été engagés ou qu'ils soient à venir, qu'ils soient financiers ou humains. Nos résultats dits attendus souhaitent donc mettre en lumière non seulement les différents types de coûts avec lesquels les PAMT composent, mais également leurs effets.

4.1.1 Les coûts financiers de la justice

Comme mentionné précédemment, les coûts financiers de la justice se subdivisent en deux catégories : les coûts monétaires et les coûts d'opportunité³⁷⁸. Les différents coûts recensés dans la littérature ont certainement trouvé écho dans nos résultats. Nous présenterons les coûts qui ont été engagés ou anticipés par les PAMT, et les stratégies mobilisées par les PAMT pour faire face à ceux-ci.

4.1.1.1 Les coûts monétaires

Affirmer qu'un processus judiciaire engendre des coûts monétaires tient d'une vérité de La Palice et cela ne suscitera aucune surprise. Ils ont d'ailleurs été à juste titre qualifiés d'importantes barrières en matière d'accès à la justice³⁷⁹. Les coûts monétaires représentent les montants qui sont directement engagés ou qui sont anticipés par une PAMT. Initialement, nous souhaitions documenter les coûts anticipés, puis prendre la mesure des coûts qui ont réellement été engagés chez les mêmes répondant.es. Or, comme mentionné dans le chapitre III, nous n'avons pas été en mesure de documenter l'évolution des coûts anticipés en coûts subis étant donné les contraintes méthodologiques auxquelles nous avons été confrontée. En effet, nous n'avons pas pu rencontrer la plupart des répondant.es à deux reprises, comme nous l'avions initialement souhaité. Nous n'avons donc pas pu suivre auprès d'eux et elles de quelle façon se sont réellement matérialisés les coûts qui étaient anticipés. Les entrevues réalisées avec les acteurs clés nous ont initialement permis d'identifier les types de coûts monétaires que le processus est susceptible d'engendrer ainsi que leur ampleur. De manière générale, ces premières pistes ont été confirmées par nos entretiens avec des PAMT.

PAMT admissibles à l'aide juridique

³⁷⁸ Voir supra chapitre II, section 2.2.1

³⁷⁹ Voir chapitre II, section 2.1

Théoriquement, les personnes admissibles à l'aide juridique n'auront d'autres sommes à déboursier que celles liées aux transports ou encore au volet contributif de l'aide juridique si elles sont admissibles sous ce régime³⁸⁰. Toutefois, nos résultats de recherche nous portent à croire que les personnes admissibles peuvent devoir déboursier des montants importants si elles souhaitent obtenir une preuve médicale crédible, et ce contrairement à ce qui est prévu par la loi³⁸¹. Cette pratique préoccupante nous a été rapportée par des acteurs clés, et elle mériterait certainement d'être examinée de plus près. Il appert que les tarifs demandés par les médecins spécialistes pour réaliser une expertise sont souvent bien au-dessus des montants qui sont remboursés par les bureaux d'aide juridique³⁸². Ainsi, la PAMT pourtant admissible à l'aide juridique peut devoir payer la différence entre ce que l'expert demande et ce qui est remboursé par l'aide juridique pour obtenir la preuve requise. La différence étant souvent de quelques centaines de dollars³⁸³ :

³⁸⁰ Voir supra chapitre I, section 1.1.2.3

³⁸¹ LAJ, *supra* note 143, art 5 : « Sous réserve de la contribution qu'elle peut être appelée à verser conformément aux règlements, la personne admissible suivant le premier alinéa de l'article 4 à qui l'aide juridique est accordée est dispensée du paiement [...] d) des honoraires et des frais des experts qui, avec l'autorisation préalable du directeur général, agissent pour le bénéficiaire. »

³⁸² En effet, ce sont les centres régionaux d'aide juridique qui fixent les montants qui seront remboursés aux experts pour leurs honoraires, LAJ, *supra* note 143, art 83.22 : « [...] En l'absence d'une convention ou en cas d'impossibilité d'agir des experts visés par une convention, le directeur général fixe le montant des honoraires et des frais payables à l'expert »

³⁸³ A-Trav-01, Org-trav-01 ; d'autres avocat.es nous ont fait part de la quête à l'expert à laquelle ils.elles sont confronté.es lorsque vient le temps de demander une expertise pour leur client.e sous mandat d'aide juridique. De fait, les montants remboursés par l'aide juridique seraient insuffisants, d'où la « quête à l'expert » qui a alors lieu, les avocat.es devant faire des nombreuses démarches pour tenter de trouver un expert qui accepte d'évaluer leur client : « Je vous dirais que l'exemple que je vous ai donné c'est le plus flagrant, parce que j'ai eu une discussion avec mon client, je l'ai appelé et j'ai dit, « Monsieur, je sais pas quoi vous dire... on a besoin d'une preuve en ORL pour votre dossier, je trouve personne puis c'est pas que j'ai pas essayer », j'ai appelé l'ordre des ORL, mes autres experts dans d'autres domaines pour voir s'ils connaissaient quelqu'un, on a fait des *cold calls* à certains médecins en disant « seriez-vous prêt à faire l'expertise ». Personne. Fait que y'a déjà fallu que je reporte un dossier, mettons ce procès-là qui s'en vient, il était fixé il y a un an, on l'a reporté parce qu'on a dit, « on n'en trouve pas, on en a besoin d'un autre », et là je me recogne le nez encore là aujourd'hui, et que je dis « bien j'ai pas encore mon expert ». Je sais pas ce qu'on va faire. Va peut-être falloir que j'aïlle voir un expert hors-spécialité, donc la crédibilité, évidemment, va être beaucoup

Et la seule façon pour avoir l'expertise dont la personne a besoin, souvent, c'est d'accepter de payer le montant au médecin ou à la clinique. En tout cas, pour payer ce qui manque... Fait que là, on a des gens qui vont être sur l'aide sociale. T'sais l'aide juridique paye 900, mais l'expertise coûte 1500, le 600 qui manque, quand t'es sur l'aide sociale, tu peux pas le payer. T'sais à moins de t'endetter auprès de tes proches, pis c'est ça qui se passe aussi³⁸⁴.

PAMT non admissibles à l'aide juridique retenant les services d'une avocate³⁸⁵

Pour les personnes non admissibles à l'aide juridique et choisissant d'être représentées, les principaux coûts monétaires, ou du moins les plus importants, sont ceux liés aux honoraires des avocates et aux expertises³⁸⁶. D'autres coûts s'ajoutent et sont notamment liés à l'obtention d'un dossier médical ou aux déplacements requis pour aller rencontrer l'avocate ou encore pour aller rencontrer le médecin expert. Les coûts monétaires réellement engagés aux fins de la représentation par les PAMT rencontrées variaient entre 1 500 \$ et 12 000 \$³⁸⁷. Quant aux expertises, les montants dépensés oscillaient entre 1 500 et 3 500 \$ par expertise³⁸⁸.

PAMT se représentant seules

Pour les PAMT ayant décidé de se représenter seules, relativement peu de coûts monétaires avaient été effectivement déboursés. Par ailleurs, aucune des personnes rencontrées n'avait procédé à des expertises médicales. Dans le cas de deux répondant.es, la CNESST avait penché en leur faveur, et elles.ils s'appuyaient sur

moindre, mais encore là, j'ai été voir un expert en médecin du Travail et il m'a dit, « bien moi je suis pas à l'aise de faire ça de l'ORL, c'est pas mon domaine pantoute... », voir A-Trav-05, aux pp 6-7-8.

³⁸⁴ Org-trav-01, à la p 17. Voir aussi A-trav-01, à la p 10.

³⁸⁵ Aux fins du présent chapitre, nous utiliserons le féminin pour parler des représentantes des PAMT rencontrées. Certaines des personnes étaient représentées par des hommes, d'autres par des femmes, mais afin de protéger leur anonymat, nous utiliserons le féminin tout au long de ce chapitre, nonobstant le genre du.de la représentant.e de la PAMT.

³⁸⁶ Voir supra section 1.1.2.3 du chapitre I

³⁸⁷ Il s'agit des coûts qui nous ont été mentionnés dans le cadre des différentes entrevues.

³⁸⁸ A-Trav-01-02; Trav-01-02-05-10-11-20.

cette preuve médicale pour faire valoir leur cause³⁸⁹. Pour deux des répondant.es, l'expertise aurait été nécessaire dans leur dossier, mais elles.ils n'avait pas les ressources financières pour engager ces frais :

[C]'est sûr que j'ai eu des conseils de l'Organisme A, de très bons conseils : avoir une expertise médicale, être représentée. [Les *scans*] ils ne sont pas plus lisibles avec une expertise médicale à 2000 \$, donc j'ai refusé l'expertise médicale qu'on m'avait conseillée. J'ai refusé d'être représentée, parce que, trop cher³⁹⁰.

Qu'en est-il des régions éloignées?

Notre échantillon est certes petit en ce qui concerne les régions éloignées³⁹¹, et nous ne pouvons qu'espérer que des études subséquentes abordent ces disparités régionales de manière complète. En effet, il nous est apparu assez clairement, dans le cadre des entrevues réalisées avec des acteurs clés et avec des travailleur.euses³⁹², que certains coûts monétaires sont disproportionnés par rapport à ceux qui sont engagés par une personne vivant près d'un grand centre urbain. Soulignons d'emblée que ces régions sont caractérisées par la nécessité de parcourir des distances importantes afin d'obtenir certains services. Ainsi, deux travailleurs rencontrés avaient dû se rendre dans un grand centre urbain pour aller passer l'expertise demandée par leur représentante³⁹³. Des situations de ce genre sont susceptibles de se produire, que les personnes soient représentées par une avocate de pratique privée ou par une avocate

³⁸⁹ Trav-18-24. Dans le cas de Trav-12, il semble que le scénario était le même : l'employeur contestait les décisions de la CNESST et le salarié souhaitait que les décisions de celle-ci soient maintenues.

³⁹⁰ Trav-22, à la p 3. Trav-25 était dans une situation similaire.

³⁹¹ Chez les acteurs clés, deux avocates pratiquant dans une région éloignée ont été rencontrées : l'une était de pratique privée et l'autre à l'emploi d'un bureau d'aide juridique. Deux intervenant.es d'un groupe de défense des droits ont également été rencontré.es. Chez les justiciables, ce sont cinq répondants qui provenaient de deux régions éloignées des grands centres.

³⁹² Nous avons réalisé des entrevues avec des avocat.es en région éloignée (n=2), avec des avocat.es en région urbaine (n=6), avec des intervenant.es d'un groupe de défense des droits en région urbaine (n=3), et avec des intervenant.es d'un groupe de défense des droits en région éloignée (n=3).

³⁹³ Trav-10-20 ; notons que parmi ces personnes, une seule s'est représentée seule. Toutes les autres avaient retenu les services juridiques d'une avocate.

de l'aide juridique. En effet, les experts médicaux ne sont pas également répartis parmi les régions du Québec³⁹⁴. Les déplacements pour rencontrer les experts pourront se faire parfois en automobile, mais certaines de ces régions ne sont pas desservies par des routes, et la seule option demeure l'avion – ce qui engendre évidemment des coûts monétaires importants. Les coûts monétaires liés à la représentation dans ces régions sont également susceptibles d'être plus élevés. En effet, des cinq personnes rencontrées en région, toutes avaient fait affaire avec des avocates issues d'un grand centre, à l'exception d'un répondant qui s'était représenté lui-même, pour des raisons financières³⁹⁵. Les répondant.es avaient choisi de retenir les services d'une avocate de l'extérieur soit à cause d'un manque de confiance envers les avocates de la région³⁹⁶ ou encore à cause de la crainte de potentiels conflits d'intérêts, alors que les avocates de la région représentaient souvent aussi les parties patronales³⁹⁷. Les avocat.es rencontré.es en région affirmaient également que peu de leurs collègues prenaient des dossiers de cette nature³⁹⁸.

Les stratégies en réponse aux coûts monétaires : (sur)vivre avec ses économies, mobiliser des ressources externes ou limiter les coûts liés à la représentation.

³⁹⁴ A-trav-07, à la p 3; A-trav-06, à la p 6 : « Faut qu'il [le client] se déplace, si c'est à Ville G. J'ai pas d'expert...j'en ai un à Ville F qui en fait, c'est un ortho, il en fait, mais sinon c'est pas ici. Fait que tu te déplaces Ville H, tu te déplaces à Ville G. Vous le savez, vous allez à la pêche à l'expert dépendamment de votre dossier, faut que vous trouviez quelqu'un qui est favorable à votre thèse... Et puis à ce moment là, le salarié doit aller là ».

³⁹⁵ Notons que pour les PAMT admissibles à l'aide juridique, le problème qui se posera en sera vraisemblablement un d'accès à la représentation. Lors de notre passage dans l'une de ces régions, une avocate de l'aide juridique venait tout juste d'entrer en poste et prenait des dossiers de lésions professionnelles, il ne s'agissait toutefois pas de sa pratique exclusive. L'avocate pratiquant en droit du travail qui a été rencontrée ne prenait pas de mandats d'aide juridique et affirmait d'ailleurs ne connaître aucun avocat qui prenait des dossiers de cette nature (A-trav-06).

³⁹⁶ Trav-10-11,

³⁹⁷ Trav-20-23.

³⁹⁸ Le même son de cloche nous est parvenu de la part des intervenant.es d'un groupe de défense des droits : « Parce que les avocats de la région, comme je te l'ai dit tout à l'heure, il va faire de la CSST, il va faire des entreprises, il va faire des divorces, il va faire... ils se limitent pas rien qu'aux accidentés du travail, il vont faire du général », Org-trav-04, aux pp 4-5.

Force est de constater que les coûts monétaires relatifs à une réclamation qui est judiciairisée sont élevés, particulièrement si elle est prise en charge par une professionnelle du droit. Face à ces coûts annoncés, nos résultats semblent démontrer un grand désarroi de la part des PAMT : pour la plupart des personnes rencontrées, il s'agissait d'une réalité inéluctable, qui requerrait d'eux et elles des dépenses qui pouvaient sembler irréalistes. Bien que certain.es répondant.es semblent composer avec moins de soucis financiers³⁹⁹, il s'agit de cas d'espèce dans notre échantillon, la plupart s'étant retrouvés dans une situation économique précaire à la suite de l'accident. Trois catégories de PAMT se sont profilées dans notre échantillon, chacune avec des stratégies différentes pour répondre aux coûts monétaires de la justice : les PAMT à la situation économique jusqu'alors aisée qui parvenaient à survivre sur les économies qu'elles avaient réalisées auparavant⁴⁰⁰, celles à la situation financière précaire devant solliciter leur entourage ou s'endetter auprès d'institutions financières afin de payer les honoraires de leur avocate et celles qui devaient limiter au maximum ces coûts monétaires compte tenu de l'absence d'options.

Plusieurs des personnes rencontrées occupaient avant leur accident des emplois très bien rémunérés. Or, il appert qu'une situation économique enviable risque de se dégrader plus ou moins rapidement à la suite d'un accident du travail⁴⁰¹. Ainsi, si un de nos répondants dont le dossier venait tout juste d'être judiciairisé ne semblait pas s'inquiéter davantage de sa situation⁴⁰², un autre était dans une situation beaucoup

³⁹⁹ L'un recevait une IRR qui lui permettait de très bien vivre (Trav-02), un autre bénéficiait du soutien de sa conjointe (Trav-08).

⁴⁰⁰ Trav-14-20 ; voir aussi Trav-10, qui sortait ses REER afin d'éviter l'endettement. : « c'est sûr que j'ai pris des REER, mettons j'avais 50 000 piasses, j'ai pris 20 000 quand j'ai acheté à la maison, mais j'ai tout sorti mes REER. Oui, j'en ai encore sorti dernièrement là... Mon dernier 5 000, parce que ça donne rien, j'en ai pas assez pour... j'ai sorti ça pour vivre là... pour pas trop s'endetter, pour aider mon roulement de payer les dettes... pis toute », à la p 19.

⁴⁰¹ Senthana et al, *supra* note 208 ; Boden et al, *supra* note 164.

⁴⁰² Trav-08.

plus délicate. Celui-ci venait de retenir les services d'une avocate de pratique privée, bien qu'il soit sans IRR ni autre revenu depuis déjà quelques années. Il avait fait une demande à son bureau d'aide juridique, mais celle-ci avait été refusée. Il était considéré comme ayant « trop d'actif », puisqu'il avait réussi à épargner un certain montant alors qu'il occupait son emploi pré-lésionnel : « Là il faut que je retire des fonds dans le peu qu'il me reste pour lui redonner [à l'avocate] un autre 1500... Jusqu'à tant que je puisse correspondre à l'aide juridique. Ouais... je veux pas me rendre là... »⁴⁰³.

D'autres n'avaient pas une situation financière qui leur avait permis de réaliser de telles économies. Elles devaient alors se tourner vers des ressources externes. Elles entendaient donc mobiliser leur entourage ou encore solliciter des institutions financières afin de s'acquitter des coûts liés à la représentation et aux expertises. Le rôle de soutien au niveau monétaire du réseau social, s'agissant de la famille ou des amis semble crucial⁴⁰⁴ :

Ouais, j'suis obligé de demander de l'argent à mes amis, ils sont prêts à me payer ça. Pis ils m'ont donné de l'argent. Ils m'ont aidé. [...] Y'en a qui m'a donné 200, 300, j'ai ramassé à peu près 800 \$ pour démarrer, je les ai encore, pour donner à maître X, je gaspille pas, je ramasse, à chaque fois je ramasse, je ramasse pour lui donner son argent comme quoi elle a fait un bon travail aussi, très bon travail⁴⁰⁵.

Le soutien financier d'un.e conjoint.e constitue également un avantage majeur dans ces situations⁴⁰⁶. Par ailleurs, dans un nombre limité de cas, la conjointe était retournée sur le marché du travail afin de soutenir le ménage financièrement⁴⁰⁷. Le ou la conjointe est également susceptible d'occuper un rôle proactif dans le déroulement

⁴⁰³ Trav-23, à la p 24.

⁴⁰⁴ Trav-05-09-10-15-19.

⁴⁰⁵ Trav-19, à la p 15.

⁴⁰⁶ Trav-02-05-08-11-20-25.

⁴⁰⁷ Trav-02-10.

du processus. Elle sera par exemple présente lors de rencontres avec l'avocate, puisque c'est le revenu du ménage au complet qui doit encaisser ces coûts. La décision doit alors se prendre en couple :

J'étais avec ma conjointe pour rencontrer maître A, pour qu'elle lui explique un peu puis comprendre, parce que moi j'avais compris des choses, et c'était dans ma tête, mais j'avais de la misère à l'expliquer à ma conjointe, et c'était dur de prendre des décisions. On venait de payer le 1500 \$ à l'autre place, là on venait de changer de place, et y'avait d'autre frais... je voulais qu'elle comprenne... puis tout ça. Là on a décidé de comme... de continuer⁴⁰⁸.

Une avocate rencontrée nous rapportait le rôle important qu'est appelé à jouer le réseau social de la PAMT. Ce réseau permettra parfois de poursuivre avec les services d'une avocate : « Les ententes de paiements d'habitude c'est pas le client qui la paie, c'est son beau-frère, sa mère, ou des gens autour qui vont payer, en tout cas qui payent mes frais à moi ou qui vont leur passer le 2000 \$ pour faire une expertise »⁴⁰⁹.

D'autres PAMT considéraient demander un prêt⁴¹⁰, avaient réhypothéqué leur maison⁴¹¹ ou plaçaient les dépenses sur les cartes de crédit⁴¹². Pour celles n'ayant pas un soutien du réseau social, les coûts anticipés et ceux déjà subis semblaient les placer face à un problème insoluble. Un répondant affirmait ne pas se sentir capable de se représenter seul, mais il ne savait pas non plus comment il allait pouvoir payer les factures, sachant qu'un paiement à son avocate arrivait sous peu et que des expertises seraient également à venir⁴¹³ : « Deux expertises à 3500. C'est 7000 \$. Fait

⁴⁰⁸ Trav-03, à la p 14 ; voir aussi Trav-05-11.

⁴⁰⁹ A-trav-02, à la p 31.

⁴¹⁰ Trav-10-13.

⁴¹¹ Trav-05-10.

⁴¹² Trav-03-11-13-16.

⁴¹³ Trav-01, aux pp 10-11.

que là, je sais pas qu'est-ce que je vais faire, je vais-tu pouvoir m'arranger avec les avocats, voir si... je sais pas pantoute. Ça, j'ai pas hâte »⁴¹⁴.

Ces cas d'espèce semblent refléter la situation dans laquelle la classe moyenne se trouve. Nous entendons par l'idée de classe moyenne cette frange importante de la population qui est « trop riche » pour accéder à l'aide juridique, mais qui ne peut se permettre les services d'une avocate⁴¹⁵. L'autrice Rebecca Sandefur nomme ce phénomène « the justice gap ». Cet écart « is the difference between the number of people experiencing problems that could benefit from some form of legal assistance and the number who receive it »⁴¹⁶. Ainsi, la plupart des personnes rencontrées n'étaient pas admissibles à l'aide juridique, mais ne souhaitaient pas non plus se représenter seules dans le cadre de leur dossier. Elles devaient donc faire appel à un soutien monétaire externe pour poursuivre leur réclamation.

Enfin, pour les personnes n'ayant pas ces ressources, à savoir des économies ou la capacité de contracter un prêt ou de recourir à leur entourage, la stratégie consistera généralement à limiter au maximum les coûts liés à la représentation. Pour ce faire, certaines avocates rencontrées nous ont expliqué faire des mandats à la pièce. Ainsi, l'avocate au dossier évaluera la situation avec le/la client.e et, par exemple, elle pourra décider de prendre en charge uniquement les contestations, soit le dossier judiciairisé et la préparation pour l'audience. La PAMT conservera alors toutes les tâches relatives à la gestion quotidienne de son dossier et aux rapports avec la CNESST. Ainsi demeurent à la charge de la PAMT l'obtention de son dossier médical, la gestion des lettres reçues par la CNESST et les possibles contestations, les appels, etc. :

⁴¹⁴ Trav-01, à la p 6.

⁴¹⁵ Lafond, *supra* note 224, à la p 54.

⁴¹⁶ Rebecca L Sandefur, « Bridging the Gap : Rethinking Outreach for Greater Access to Justice » (2015) 37 :4 U Ark Little Rock L Rev 721, à la p 721.

Dépendamment de la capacité à payer des gens, on va pas aller les saigner là-dessus [les honoraires], on va plutôt leur dire qu'on va prendre moins, on va se préparer plus sommairement entre guillemets, on va vous laisser gérer les relations avec les agents de la CNESST, tout ça. On va s'en tenir aux réclamations puis aux contestations principales⁴¹⁷.

Par contre, plusieurs personnes peuvent être tentées de renoncer à la représentation par une professionnelle du droit. Parmi les personnes rencontrées qui se représentaient seules (n=6)⁴¹⁸, la majorité avait envisagé cette option en raison de moyens financiers trop limités :

J'ai dit « j'ai pas d'argent pour ça là ». Parce que là si je perds, je viens de perdre 4000 \$! Parce qu'avec un avocat tu peux gagner, tu peux perdre! Bon. J'ai dit « fuck esti... j'aime mieux y aller drette de même », qu'est-ce que tu veux que je dise, qu'est-ce que je fasse? Si au moins je perds, je perdrai pas un 4000 itou, plus 4000 m'endetter là...⁴¹⁹

Un autre répondant considérait qu'il ne pouvait confier son dossier à un avocat pour des raisons financières. Étant sans salaire depuis quelques mois, il s'était cru admissible à l'aide juridique, mais celle-ci avait été refusée en raison des économies qu'il avait réussi à faire alors qu'il travaillait :

Et vous considérez que j'ai trop de liquidités pour m'aider? [...] C'est quoi? Je vais payer mon avocate, je vais vider mon compte, et une fois que ça va être fait, là je vais revenir vous voir? « Mais là faut que tu nous démontres que quand t'as vidé ton compte, l'argent tu l'as mis sur l'avocate là. Parce que y'a des gens qui viennent, qui vident leur compte, et qui reviennent nous voir, mais

⁴¹⁷ A-trav-08, à la p 3.

⁴¹⁸ Trav-12-15-18-22-24-25 ; parmi cet échantillon restreint, cinq personnes ont été rencontrées au T2, et elles avaient fait tout le processus en étant non représentées. Une seule personne était en tout début de processus et hésitait encore à prendre ou non une avocate. Son hésitation était notamment due à sa crainte de ne pas être en mesure de se présenter seule de manière adéquate. À la question concernant pourquoi elle pense prendre un.e avocat.e, elle répond : « pour m'enlever du stress, pis vraiment là, montrer que j'ai un bon dossier pis que t'sais, pour pas me faire avoir non plus t'sais. - Intervieweuse : Vous faire avoir comment ? - Répondante : Ben j'ai peur t'sais, si c'est moi qui se représente pis que je bafouille ou que t'sais... sur un point de... t'sais les avocats, t'sais... ils savent les... t'sais les codes, pis t'sais c'est les codes civils pis... tu comprends qu'est-ce que je veux dire ? », Trav-15, à la p 10.

⁴¹⁹ Trav-12, à la p 4.

on le refuse quand même si ça a pas été pour payer l'avocate » [citant l'avocate de l'aide juridique]. Fait que si t'es pas complètement dans la rue, faut que tu te mettes complètement dans la rue pour qu'ils t'aident!⁴²⁰

Une répondante avait choisi de se représenter seule, et elle bénéficiait du soutien d'un organisme de défense des droits. C'est une analyse coûts/bénéfices qui avait soutenu son raisonnement. De fait, selon ses calculs, le montant qui était en cause et qu'elle aura pu devoir rembourser si elle perdait son dossier devant le TAT correspondait plus ou moins aux honoraires qu'une avocate aurait facturés pour prendre en charge son dossier. La répondante nous expliquait que dans le pire des cas, elle aurait pu avoir à rembourser certains frais médicaux, l'enjeu était donc minime⁴²¹, faisant en sorte qu'elle se sentait confiante : « S'il fallait que je rembourse, j'sais pas moi, tout mon salaire qu'ils m'ont versé de [mois X à mois Y], oui, là j'aurais pris, je me serais même pas posé la question, j'aurais pris un avocat »⁴²². Le soutien informationnel et la réassurance fournis par ce groupe de défense des droits étaient clairs dans cette entrevue.

Enfin, la décision de ne pas être représenté peut également résulter d'une décision stratégique, parfois déchirante, entre l'obtention d'une preuve médicale et la représentation par avocate. En effet, aux dires des intervenant.es du groupe de défense des droits, plusieurs personnes ne pourront débloquer les fonds nécessaires pour obtenir les deux et elles devront faire le choix qui sera le plus judicieux pour la poursuite de leur dossier :

Et on [intervenante] est souvent, nous, confrontés à... On regarde la preuve à faire, pis on se dit : « t'as besoin d'un avocat, pis t'as besoin d'une expertise ». Et là, « c'est parce que je peux pas payer les deux ». Alors c'est sûr que les gens ont tendance à dire « moi je vais prendre l'avocat, il va parler pour moi ». Je

⁴²⁰ Trav-25, à la p 12.

⁴²¹ L'employeur de cette répondante contestait la date de consolidation de son accident de travail, qu'il souhaite voir arriver quelques mois plus tôt que ce que le BEM avait décidé.

⁴²² Trav-18, à la p 16.

dis : « Oui, mais c'est parce que, y'a beau parler, c'est parce que si y'a rien à dire parce qu'il n'y a pas de preuves, ça donne rien. » Alors, c'est peut-être mieux d'y aller sur l'expertise, pis là : « Oui, mais c'est parce que je veux pas être là tout seul. » Alors c'est des arbitrages, souvent que les gens doivent faire, pis que nous autres aussi là, on leur donne un coup de main là dedans. C'est pas facile, mais c'est régulier qu'on a à faire ces choix-là⁴²³.

4.1.1.2 Les couts d'opportunité : « si le temps c'est de l'argent, j'ai dépensé mon million »⁴²⁴.

Dans la littérature portant sur les coûts de la justice, les coûts d'opportunité réfèrent non seulement aux journées de travail manquées, et donc au salaire perdu, mais également au temps qui aurait pu être consacré à d'autres activités ou encore à ses proches, plutôt qu'à son dossier de réclamation⁴²⁵. Dans un contexte d'accidents du travail, la plupart des personnes rencontrées étaient encore en arrêt de travail lorsque l'entrevue a eu lieu⁴²⁶, l'idée de jours de travail manqués ne trouvait donc pas véritablement écho dans nos résultats. Toutefois, une partie importante de leur temps devait être consacrée aux démarches de contestation, à la gestion des documents administratifs et à la préparation de l'audience. Nos résultats démontrent que dès que le processus se judiciaireise, les coûts d'opportunités sont présents et ont un impact sur la vie des PAMT.

Plus tôt, nous avons évoqué le processus décisionnel à l'œuvre et son fonctionnement, à savoir les potentiellement nombreuses décisions rendues par la CNESST et les mécanismes de contestation qui peuvent s'en suivre⁴²⁷. Ces différentes décisions rendues ne sont pas sans impact sur la vie des PAMT, puisqu'il est alors requis d'elles de prendre connaissance de plusieurs lettres et décisions, provenant de la

⁴²³ Org-02, à la p 16.

⁴²⁴ Trav-24.

⁴²⁵ Voir *supra* chapitre II, section 2.2.1.

⁴²⁶ Deux personnes travaillaient à temps partiel et avaient donc pu organiser leur horaire autour des rencontres de préparation. Un autre avait repris le travail, mais son avocate l'accommodait et le rencontrait le soir après sa journée de travail.

⁴²⁷ Voir *supra* chapitre I, section 1.1.1.1.

CNESST ou parfois de l'employeur⁴²⁸. Il s'agit également d'appels pour lesquels la PAMT doit se montrer disponible : « la CSST appelle, l'employeur, souvent, fait la même chose là. Fait que t'es constamment en demande »⁴²⁹. Il s'agit de coûts d'opportunité qui sont vécus de manière quotidienne, en opposition au temps consacré à la préparation du témoignage aux fins de l'audience, laquelle se fera de façon plus ponctuelle. Ces coûts d'opportunités plus quotidiens révèlent un processus complexe et stressant pour les PAMT. En effet, la documentation reçue est rédigée dans un langage juridique, que plusieurs répondant.es trouvaient difficile à comprendre⁴³⁰. Il s'agit de documents qui souvent requièrent une action de leur part (une contestation, se rendre à une expertise médicale), mais plusieurs ne savent pas ce que cela implique concrètement :

Parce qu'il y a des lettres, il y a des... comment on dit ?... Étant donné qu'à l'époque j'étais pas au courant de la situation, maintenant je suis plus au courant, je connais un peu le dossier, mais à cette époque, ça c'est des choses que je comprenais pas. Et eux [les avocat.es], ils sont plus à l'aise à réagir quand y'a une lettre, qu'est-ce qu'il faut faire, qu'est-ce qu'il faut répondre à la CSST... à certaines choses⁴³¹.

C'est à cause de la complexité des documents reçus que les coûts d'opportunité nous ont semblé être élevés. À la lumière de nos résultats, nous estimons que chez plusieurs répondant.es, une partie non négligeable de leur temps doit être consacrée à la compréhension de ce dont il est question dans les lettres, dans les décisions reçues et, ultimement, dans leur dossier au complet qu'ils reçoivent lorsqu'une date au TAT a été fixée :

⁴²⁸ Voir notamment MacEachen *et al.*, « Toxic Dose », *supra* note 102, à la p 358 : « However, a problem with such modes of contact [par lettres] is that they limit communication. Letters preclude back and forth exchange that can clarify issues, and telephones do not allow for the development of rapport and understanding of subtleties in body language ».

⁴²⁹ Org-trav-02, à la p 19.

⁴³⁰ Trav-01-05-11-12-16-25.

⁴³¹ Trav-16, à la p 13.

Bien... c'est d'essayer de comprendre ça! C'est sûr que quand t'arrives avec ton dossier qui est épais comme ça, t'essayes de te débrouiller dans tout ça. Oui du temps j'en ai mis énormément. Du temps pour essayer de comprendre... regarde! J'ai pas réussi à tout comprendre. Et du temps, si tu veux savoir le nombre d'heures, je peux pas te le dire tellement que j'en ai mis là-dessus. [...] Puis tu comprends rien la moitié du temps là-dedans. Oui j'en ai mis des heures et des heures⁴³².

Aussi de lire, parce que il y a deux semaines j'ai reçu un grand dossier et je dois aller m'asseoir et le lire. Après... je l'ai fermé, parce que je comprends rien de tout ça! [...] Beaucoup d'informations, beaucoup d'information dans ma tête. C'est ça. C'est un peu de soucis. Comment je vais me débrouiller avec ça?⁴³³.

Ainsi, la complexité inhérente du droit en question engendre des coûts d'opportunité importants pour les non-initiés. Le fait « de prendre une avocate » venait vraisemblablement soulager certaines PAMT de la lourdeur de cette tâche, leur permettant alors de se délester de ce stress et de ces tâches au quotidien. Comme le mentionne un répondant, cela lui a permis de « s'occuper sa santé » : « [je gère] de la paperasse, mais la paperasse pas difficile, mais le gros morceau, c'est maître X qui s'occupe de tout »⁴³⁴.

Il est donc aisé de concevoir que pour les justiciables non représentés (JNR), les coûts d'opportunité seront disproportionnés, puisqu'ils n'ont pas ce soutien technique qui provient d'une professionnelle du droit⁴³⁵ : « Puis une journée, deux journées avant, j'étais deux jours sans dormir, sans lever le nez de mes papiers, peut-être même une semaine avant. Je me préparais totalement »⁴³⁶. Une autre PAMT résumait ainsi sa situation :

⁴³² Trav-05, à la p 9.

⁴³³ Trav-09, à la p 6.

⁴³⁴ Trav-19, à la p 17

⁴³⁵ Les travaux de Julia Macfarlane, qui s'intéressent aux JNR en droit civil, confirment ceci. Le JNR ayant participé à son projet s'étaient rapidement trouvé « disillusioned, frustrated, and in some cases overwhelmed by the complexity of their case and the amount of time it was consuming », Macfarlane, *supra* note 5, à la p 9.

⁴³⁶ Trav-02, à la p 19.

Je me levais à 8 h le matin et je me couchais à 2 h du matin. J'ai fait ça pendant un mois. Sur mon ordinateur, en faisant mon dossier. La préparation dans un gros cartable. Chaque mot qui était prononcé ou écrit par un agent, par la révision, par des décisions était marqué, surligné, je faisais ... une situation de pourquoi ça a été dit telle, telle, telle chose. Et puis j'avais des index-séparateurs, sur tout, tout, tout. Les décisions qui ont été rendues, les décisions qui ont été refusées, les discussions que j'ai eues avec l'employeur, les discussions que j'ai eues avec la CNESST, les discussions avec... tout, tout, tout. Tout était annexé, tout était... les lois. La loi 1041, la loi telle, la loi telle. [...] Tout était préparé de A jusqu'à Z. Lorsque j'ai fini, moi j'avais fait faire des photocopies, 400 pages, juste en notes et de mon dossier. Alors pêle-mêle, 400 pages, notes, dossier... Des heures! Ça a été des heures de travail. Des heures de droit⁴³⁷.

Les groupes de défense des droits peuvent certainement venir alléger ces coûts d'opportunité, étant donné qu'ils aident les JNR qui les consultent pour la préparation du dossier en vue de leur audience devant le TAT. Il s'agit d'un soutien majeur, mais encore faut-il que les PAMT connaissent les organismes qui offrent ces services et que ces derniers aient les moyens de leurs ambitions⁴³⁸.

Nos résultats tendent à démontrer des disparités régionales également sur le plan des coûts d'opportunité. Le fait d'habiter une région éloignée risque effectivement de générer des coûts plus grands en terme de temps requis par les PAMT pour mener leur processus à terme. Étant donné que le TAT offre des services régionalisés, les déplacements pour l'audience elle-même semblent causer moins de problèmes. Toutefois, étant donné que les experts médicaux sont inégalement répartis sur le territoire, il est possible que les déplacements requis aux fins d'expertises soient importants. Des personnes rencontrées en région avaient dû aller passer des expertises

⁴³⁷ Trav-24, à la p 9.

⁴³⁸ Céline Métivier, « L'autonomie : un principe au coeur de l'identité du mouvement d'action communautaire autonome » (2017) 29 :1-2 *Nouvelles pratiques sociales* 184.

dans un grand centre urbain, devant faire donc plusieurs centaines de kilomètres par leurs propres moyens, ce qui pouvait demander jusqu'à deux jours en totalité⁴³⁹.

4.1.2 Les coûts humains de la justice : élargir l'idée des coûts humains de la justice

Lorsque la littérature aborde les coûts humains de la justice, il est généralement question de stress⁴⁴⁰, d'émotions négatives et de l'impact que le processus a sur les relations interpersonnelles⁴⁴¹. Si nos résultats confirment de manière générale la prégnance de ces coûts, il nous apparaît cependant clair qu'un éventail plus grand encore de coûts humains engendrés par le processus devrait être examiné de plus près, en appelant à une définition plus large des coûts humains de la justice. Également, il nous semble important d'étudier avec plus d'attention certains attributs du processus qui sont susceptibles de générer des coûts de cette nature. Si de simples constats tels que « le processus est stressant » sont stériles sur le plan analytique, une identification d'éléments caractéristiques du processus judiciairisé d'indemnisation permet de documenter comment et pourquoi celui-ci s'avère stressant ou difficile à vivre sur le plan émotionnel pour les personnes y naviguant. Les résultats de notre recherche quant à cette question pourraient permettre, ultimement, d'envisager certaines avenues pour réduire ces coûts.

4.1.2.1 (Re)définir la notion de coûts humains de la justice : la contribution de nos résultats

D'une part, nos résultats confirment la présence des coûts humains qui sont issus de la typologie développée par le chercheur Gramatikov. D'autre part, les données de notre recherche nous ont permis de voir émerger un autre type de coût humain qui

⁴³⁹ Trav-10-11.

⁴⁴⁰ Semple, *supra* note 150.

⁴⁴¹ Voir *supra* chapitre II, section 2.2.2; Gramatikov, *supra* note 259, à la p 38.

nous semble propre au processus d'indemnisation des lésions professionnelles, soit le sentiment de stigmatisation⁴⁴².

Ainsi, le stress et les émotions négatives identifiées par Gramatikov – la frustration, la colère, l'humiliation, la déception, le désespoir – ont aisément pu être identifiés chez les répondant.es rencontré.es, selon différentes intensités évidemment. Le **stress** vécu par les PAMT rencontrées était palpable, il se déclinait toutefois de deux manières. L'une de ses manifestations était plus ponctuelle et liée à l'arrivée de l'audition en tant que telle. L'autre s'allongeait sur le long terme, en une forme plus latente qui était présente tout au long du processus judiciairisé. Sans grande surprise, la perspective d'être entendu par un juge générait un stress chez plusieurs répondant.es⁴⁴³. Pour l'un deux, la perspective de passer devant le TAT avait même mené à l'abandon de la plainte qu'il avait déposée à la CNESST, section des normes du travail et qui évoluait parallèlement à son dossier de lésion professionnelle : « Après deux mois j'ai décidé de *dropper* la plainte parce que ça s'en allait en cour pis je voulais pas aller en cour, ça me stressait pour rien. Pis, je voulais pas faire une dépression en même temps »⁴⁴⁴.

Toutefois, c'est un stress plus généralisé, lié à la judiciairisation du dossier qui est apparu de manière singulière dans nos résultats⁴⁴⁵. Un intervenant d'un groupe de défense des droits relate cette réalité qu'il constate chez les gens venant le consulter :

J'en ai en tête là, où constamment ils pensent à ça. Pis ils ont leurs dossiers, pis ils fouillent là dedans, pis ils nous appellent, pis euh, « as-tu vu tel papier? As-

⁴⁴² Voir *supra* Chapitre I, section 1.1.3.2, le sentiment de stigmatisation a été identifié dans la littérature s'étant intéressée aux PAMT.

⁴⁴³ Trav-05-08-12-14-17-18-24.

⁴⁴⁴ Trav-17, à la p 3 ; une situation similaire s'est présentée chez Trav-12 qui a abandonné sa plainte pécuniaire aux normes lorsque celle-ci venait à procès. D'autres situations d'abandon de réclamation ont également été mentionnées. Dans deux cas, des demandes de reconnaissance d'une lésion psychologique (comme RRA de l'événement initial) ont été refusées et elles n'ont pas été portées en appel par les répondants devant le TAT, Trav-24-25.

⁴⁴⁵ Trav-03-05-09-11-14-15-19-22-24.

tu vu telle note? » Pis ils prennent des notes, pis... Ça devient... pis là j'suis pas en train de dire que c'est un problème psychiatrique, même au contraire là⁴⁴⁶.

Ainsi, en sus de constater un stress qui se veut plus ponctuel et aigu et qui est lié à l'institution qui rendra une décision dans le dossier de la PAMT, une autre forme de stress a pu être identifiée, cette fois plus diffuse, plus constante. Ce processus semble vraisemblablement être générateur pour plusieurs d'un stress continu qui les quitte difficilement⁴⁴⁷.

L'impact du processus judiciairisé sur les relations interpersonnelles a également émergé de nos résultats, quoique de manière moins manifeste que ce à quoi nous aurions pu nous attendre. Cela s'explique probablement par le fait que pour véritablement saisir les impacts du processus sur les proches des PAMT, il aurait été nécessaire de réaliser des entretiens avec ceux-ci. Or, en interrogeant uniquement les PAMT, les répercussions réelles du processus sur les relations interpersonnelles nous ont échappées en partie, puisque nous n'avions pas accès à ces familles et leur manière de vivre ce processus⁴⁴⁸. Néanmoins, nos résultats révèlent que le processus a un effet sur la famille, et cela s'est présenté de manière encore plus aiguë chez les personnes qui avaient tenté ou qui s'étaient effectivement représentées seules. Les PAMT rencontrées ayant suivi cette voie évoquaient l'image frappante de la table de la cuisine jonchée de papiers de la CNESST et le fait qu'elles n'étaient alors capables de parler à leurs proches que de leur processus de réclamation⁴⁴⁹. Il est alors possible d'imaginer la pression supplémentaire qui repose sur le ménage :

⁴⁴⁶ Org-trav-01, à la p 20.

⁴⁴⁷ Ce ne sont évidemment pas tous les travailleur.euses qui vivront un tel stress. Ainsi, certain.es semblent mettre ce processus de côté plus facilement, sollicitant même parfois de l'aide à la toute dernière minute alors qu'une date d'audience est fixée depuis plusieurs mois déjà, Org-trav-02, Trav-11.

⁴⁴⁸ Senthana et al, *supra* note 208.

⁴⁴⁹ Trav-02-03-12-24-25

Bien souvent, elle [sa conjointe] me disait, de lâcher prise, de lâcher... t'sais, elle me faisait le reproche que c'était la CSST à qui je parlais tout le temps, jusqu'à tant que je fasse ma cure à l'hôpital [...], que je comprenne certaines choses... j'en parlais beaucoup oui, mais c'était ma manière de justifier que je travaillais pas quand le monde te posait la question⁴⁵⁰.

Certain.es conjoint.es ont joué des rôles par ailleurs plus actifs dans le cadre du processus de la PAMT. Une conjointe avait rédigé l'argumentaire et préparé le dossier en vue de l'audience⁴⁵¹, un autre avait rédigé la demande de révision à la DRA pour sa conjointe accidentée⁴⁵².

Quant aux émotions négatives, nos résultats semblent également démontrer l'émergence d'un sentiment de **déception**, identifié par Gramatikov. Ce sentiment se manifeste toutefois ici sous la forme d'un sentiment **d'inadéquation par rapport au processus judiciaire**. Certaines PAMT rencontrées étaient déçues de ne pas être en mesure de naviguer seules ce processus et ne se sentaient pas aptes à le faire correctement. En effet, plusieurs répondant.es témoignaient des décisions ou lettres reçues dont ils.elles ne comprenaient pas la portée :

Décevant. Décevant de pas être capable de comprendre tout ça aussi, puis c'est décevant de se faire piocher sur la tête comme ça tout le temps [en parlant cette fois des refus d'indemnisation]⁴⁵³.

Le médecin de la CSST qui utilisait des mots que tu comprenais pas vraiment ce que ça voulait dire...[...]. J'ai pas un degré universitaire moi là⁴⁵⁴.

C'est frustrant, tu peux pas te défendre tout seul, parce que t'as pas les vrais mots, les vrais termes; eux autres ils connaissent tout, pis go!⁴⁵⁵.

Toute seule je serais pas capable de me défendre⁴⁵⁶.

⁴⁵⁰ Trav-03, à la p 18.

⁴⁵¹ Trav-12, notons que dans ce cas, le travailleur nous a révélé avoir d'importants problèmes de littératie.

⁴⁵² Trav-13.

⁴⁵³ Trav-05, entrevue 1, à la p 9.

⁴⁵⁴ Trav-17, à la 8.

⁴⁵⁵ Trav-01, à la p 11.

Enfin, le sentiment de **stigmatisation** n'apparaît pas dans la typologie de Gramatikov⁴⁵⁷, mais constitue à notre sens un coût humain clair qui découle du processus judiciaire d'indemnisation. En effet, la littérature s'intéressant aux PAMT a déjà étudié la question du sentiment de stigmatisation. Celle-ci y est comprise comme de nature multifactorielle, c'est-à-dire que différents éléments sont susceptibles d'engendrer ce sentiment. Le processus d'indemnisation judiciaire en fait partie :

Although every actor in the system was a potential source of stigma, those mentioned most often were physicians working for the employer or the compensation system, employer lawyers at appeal hearings, and, in some cases, adjudicators working for the workers' compensation board. Perhaps the most damaging of all was the use, and the specter, of private detectives hired by employers and the Compensation Board to spy on the workers, clandestinely filming those who were perceived to be making movements that were contraindicated by their medical condition⁴⁵⁸.

Ce sentiment de stigmatisation nous apparaît émerger principalement de la figure du « fraudeur du système »⁴⁵⁹, c'est-à-dire « society's misconceptions of injured workers as people who take advantage of social assistance, who do not want to work and who exaggerate the severity of their injuries »⁴⁶⁰. Plusieurs des personnes rencontrées ont évoqué d'emblée cette figure du « fraudeur », du « crosseur », des « gens qui profitent de la CNESST » ou « qui *fakent* »⁴⁶¹. Certaines PAMT s'expliquaient la complexité de leur dossier par le fait que d'autres avant elles avaient fraudé le

⁴⁵⁶ Trav-07, entrevue 1, à la p 11.

⁴⁵⁷ On y retrouve toutefois celui de l'humiliation qui s'en rapproche le plus, Gramatikov, *supra* note 259, à la p 40; Semple, *supra* note 150, à la p 667.

⁴⁵⁸ Lippel, « Preserving Workers' Dignity in WC Systems », *supra* note 168, à la p 524.

⁴⁵⁹ Martin et Baril, « Trajectoire administrative », *supra* note 12, à la p 114.

⁴⁶⁰ Cacciarcarro et Kirsh, *supra* note 155, à la 183, voir aussi Lippel, « Therapeutic and Antitherapeutic », *supra* note 101, à la p 538 ; Lippel, « Expérience du processus d'appel », *supra* note 176, à la p 136, Boden et al, *supra* note 164, à la p 400 et Beardwood et al, *supra* note 156, à la p 31.

⁴⁶¹ Trav-01-03-05-09-10-12-15-16-17-18-19-20-22-24-25.

système et qu'elles se trouvaient désormais à en payer les frais⁴⁶² : « Parce que moi au bout de la ligne j'suis blessé là. T'sais je sais qui y'en a beaucoup qui le *fakent* [...], j'veux pas être pénalisé parce que y'en a d'autres qui ont *faké* dans le passé »⁴⁶³.

La stigmatisation est susceptible d'accompagner les PAMT tout au long de ce processus. Elles espèrent qu'en bout de piste – avec une décision rendue par le TAT, une entente à l'amiable – leur statut, leurs démarches soient finalement légitimés. Cela peut alors engendrer une volonté de reconnaissance qui poussera certaines personnes à persévérer dans le processus, à contester des décisions afin de voir leur condition reconnue : « While the hearing was often the most flagrant example of power imbalance, it was in many cases also the primary source for social support and validation, which did much to neutralize the stigmatization from other sources »⁴⁶⁴. Il n'en demeure pas moins que tout au long du processus, ce sentiment de stigmatisation est bien présent et lourd à porter.

Pis t'sais je voulais aller au bout parce que comme je te l'ai déjà dit, c'est pas tant l'argent... Tant que d'être reconnue. Et ça j'y tiens énormément. Parce que t'sais, c'est moi qui me lève le matin pis qui a mal[devient très émotive] excuse les larmes!⁴⁶⁵

À l'instar d'une précédente recherche de la professeure Lippel portant sur les effets thérapeutiques et antithérapeutiques du processus judiciairisé⁴⁶⁶, plusieurs des répondant.es de notre recherche associaient un stigmatisme à leur statut de personne accidentée⁴⁶⁷. Parfois, ce sont des éléments propres au processus judiciairisé desquels

⁴⁶² Trav-17-22-25; voir la recherche de la professeure Lippel qui en vient à ce même constat, Lippel, « Expérience du processus d'appel », *supra* note 176, à la p 139.

⁴⁶³ Trav-17.

⁴⁶⁴ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14, à la p 438.

⁴⁶⁵ Trav-05, entrevue 2, à la p 6. Cette répondante souffrait d'une maladie controversée qui avait été refusée par la CNESST.

⁴⁶⁶ Lippel, « L'expérience du processus d'appel », *supra* note 176, à la p 136

⁴⁶⁷ Voir notamment le cas de Trav-09 qui, lors de son retour progressif au travail, se fait demander par ses collègues « si elle a passé de bonnes vacances ». Ou encore, chez Trav-15, qui semble avoir

émane ce sentiment de stigmatisation : « Moi le pire c'est le coût humain, d'être passé, de pas être cru pis d'être obligé de réinvestir. T'es sans sou là, t'es sans chèque, t'as rien, pis t'es obligé d'aller courir des médecins pour aller te faire faire des expertises »⁴⁶⁸. Alors que leur accident ou leurs diagnostics sont contestés ou non reconnus, certaines PAMT se trouvaient alors dans une situation où elles sentent qu'elles doivent constamment justifier qu'elles sont véritablement blessées ou malades⁴⁶⁹. Le fait de ne pas être cru est également difficile à vivre : « c'est ça que je pense, que c'est ça ma bataille. D'être reconnue. D'arrêter de dire que c'est dans ma tête. Parce qu'on se fait des scénarios! »⁴⁷⁰. Poussée à son paroxysme, cette stigmatisation des PAMT peut générer l'impression d'être traitées comme des « criminel.les » dans le cadre du processus dans lequel elles se retrouvent :

Moi qu'est-ce qui me fait chier dans tout ça, c'est quasiment comme j'aurais fait un vol. J'ai dit câline! J'ai tout le temps travaillé toute ma vie, tout le temps gagné mes affaires! Pis là. sur ça, là j'ai dit, on me fait passer quasiment pour un esti de pas bon! Un trou de cul!⁴⁷¹.

Chez un autre répondant, cette crainte d'être accusé d'abuser du système faisait en sorte qu'il avait eu tendance à s'isoler – craignant de sortir faire ses courses et d'être pris en filature⁴⁷².

internalisé le discours relativement au fait que les bénéficiaires de prestations de la CNESST sont des fraudeurs, et qui craint constamment d'être accusée de « faire semblant » par ses médecins.

⁴⁶⁸ Trav-20, à la p 30.

⁴⁶⁹ Trav-05-09-12-15-16-24-25.

⁴⁷⁰ Trav-05, entrevue 2, à la p 7.

⁴⁷¹ Trav-12, à la p 12 ; voir aussi Trav-20 qui utilise l'image du criminel pour parler de sa situation en lien avec le processus et surtout à l'approche de l'audition.

⁴⁷² « Parce que c'est ça quand même et plus que tu restes de temps sur la CNESST, au final, plus que ça t'isole. Et c'est ça le problème. Parce que là tu te dis, t'sais moi j'aimais faire des activités avant, et là je peux plus à cause de mon épaule. Et déjà ça me fait mal et même si j'essayais, peut-être que l'employeur y'a envoyé un petit *kid-kodak*, qui va ... tu comprends ce que je veux dire? », Trav-24, à la p 15. Soulignons que ces craintes ne se sont pas avérées finalement.

Pourquoi ces coûts humains se révèlent-ils dans le cadre d'un processus judiciairisé? Quels éléments propres à ce processus sont susceptibles d'engendrer ces coûts? La prochaine section propose quelques pistes de réflexion.

4.1.2.2 Les attributs du processus d'indemnisation susceptibles de générer des coûts humains

Déséquilibre du rapport de force en présence

En matière d'indemnisation des accidents du travail, certaines dispositions prévoient une présomption en faveur de la personne accidentée afin de pondérer « les forces en présence »⁴⁷³. Comme mentionné dans le cadre du chapitre I, l'employeur, au même titre que la PAMT, peut faire appel au TAT des décisions de la CNESST, ce qui engendre un processus judiciairisé relativement à la réclamation contestée⁴⁷⁴. Le caractère contradictoire de ce processus alors enclenché, où les parties s'opposent et font une preuve qui soutient leur propre théorie de la cause, sous-tend un rapport de force souvent inégalitaire entre le.la travailleur.euse, son employeur et la CNESST⁴⁷⁵.

Pour illustrer la dynamique qui peut s'installer entre les parties dans le cadre du processus d'indemnisation judiciairisé, il nous semble opportun de faire appel à la typologie des parties au litige, que le professeur Marc Galanter a développé il y a déjà plus de 40 ans, mais qui n'en perd pas pour autant de sa pertinence. Galanter invite donc à réfléchir aux différentes parties qui participent à un litige et aux effets que les différences entre ces parties peuvent avoir sur la manière dont le système judiciaire se déploie⁴⁷⁶. L'analyse de Galanter permet de positionner les parties à un litige par

⁴⁷³ Voir notamment LATMP, *supra* note 16, art 225 ; la PAMT n'a pas à démontrer l'intention illicite de l'employeur si elle fait la preuve des trois éléments constitutifs donnant ouverture à la présomption : Julien David Hobson et Félix Martineau, « Fascicule 21 : Protection contre les repréailles et droit au retour au travail des travailleurs victimes d'une lésion professionnelle » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *JCQ Droit du travail – Santé et sécurité du travail*, 2018, aux para 66-67.

⁴⁷⁴ Voir chapitre I, section 1.1.1.2.

⁴⁷⁵ Lippel, « Expérience du processus d'appel », *supra* note 176, à la p 173.

⁴⁷⁶ Galanter, *supra* note 250, à la p 97.

rapport aux avantages qu'elles possèdent sur les autres⁴⁷⁷. Pour comprendre quelle position les parties à un litige occupent et quelles stratégies elles mobiliseront conséquemment, Galanter crée une typologie des différents acteurs types. Il les situe sur un continuum, lequel va des « repeat players » (RP) aux « one-shotters » (OS).

Les acteurs types de la typologie de Galanter possèdent des caractéristiques et déploient des stratégies qui leur sont propres. Ce qui distingue les RP des OS ce sont non seulement leurs intérêts respectifs, mais aussi les ressources disponibles pour les faire valoir. De façon générale, les RP disposent d'une expérience préalable relativement à ce qu'est le processus et ce qui en retourne. Cela leur permet de structurer les actions et envisager différentes stratégies; cela leur permet notamment de prendre des risques calculés. Les RP peuvent également diminuer les coûts en faisant des économies d'échelle⁴⁷⁸. Les RP peuvent jouer sur deux fronts différents : elles pourront souhaiter obtenir un gain immédiat qui résulte d'un seul litige à un moment donné, mais elles peuvent également déployer des stratégies visant à établir certains principes qui les favoriseraient pour l'avenir.

Les OS, quant à eux, disposent généralement de moyens plus limités et constituent de « plus petites unités » pour qui les enjeux, sur le plan individuel, sont souvent très importants⁴⁷⁹. Généralement, l'OS vise son « propre » gain et il ne peut que difficilement voir la potentielle portée d'une décision et l'impact qu'elle aurait pour les autres personnes qui se trouveraient dans une situation semblable⁴⁸⁰. L'archétype

⁴⁷⁷ *Ibid.*, à la p 103

⁴⁷⁸ *Ibid.*, aux pp 98-99, par exemple, des RP peuvent avoir un contentieux interne qui s'occupe des contestations ou encore une division des relations humaines spécialisées dans ces dossiers. Plus précisément en matière d'indemnisation, certains employeurs membres d'une mutuelle de prévention peuvent voir certains frais de gestion réduits grâce à cette adhésion, voir Rapport IRIS, *supra* note 15, à la p 29.

⁴⁷⁹ Galanter, *supra* note 240, à la p 98.

⁴⁸⁰ *Ibid.*, à la p 100. Pour Galanter, l'institution juridique elle-même est génératrice d'inégalités. Il s'agit d'institutions passives, qui doivent être mobilisées par un.e plaignant.e s'il.elle souhaite obtenir justice. Cette passivité tend à maintenir le statu quo eu égard à l'état du droit actuel, aux pp 119 à 121.

du OS est le justiciable qui n'aura que rarement les moyens de ses ambitions⁴⁸¹. L'un des éléments clés de la typologie de Galanter est de mettre en lumière le contraste entre les ressources disponibles chez les OS et les RP. Il s'agit autant des ressources monétaires, que celles liées à la connaissance ou à l'accès aux services d'experts⁴⁸².

Ainsi, le contexte dans lequel la mise en œuvre de la LATMP se déploie crée une situation où les employeurs et la CNESST peuvent mobiliser des stratégies à plus grande échelle. Ils ont souvent aussi une expérience préalable qui permet de structurer leurs stratégies et leurs interventions, tout en pouvant évaluer les risques auxquels ils s'exposent. En se rapportant à la typologie de Galanter, l'employeur et la CNESST pourront être considérés comme des RP, s'engageant de manière parfois récurrente dans des litiges d'une nature similaire⁴⁸³. De façon plus précise, pour ce qui est des employeurs, le mode de financement du régime en partie basé sur l'imputation des coûts de la lésion à l'employeur est un facteur qui doit être considéré. Il est possible de croire que ce mode de financement a un impact sur le comportement de certains employeurs par rapport aux réclamations de ses travailleur.euses⁴⁸⁴. Par exemple, certains employeurs contesteront un accident du travail ou un diagnostic précis en ayant pour seul objectif d'éviter de voir leurs cotisations auprès de la CNESST être augmentées en conséquence.

Quant aux PAMT, il s'agit pour la plupart de la gestion de leur réclamation individuelle, alors que c'est leur santé qui est en jeu. Elles n'ont pas les opportunités liées à la mise en perspective d'un litige parmi d'autres qui se présente aux employeurs (i.e. faire diminuer d'éventuels coûts qui leur seraient imputés). Elles ont des contraintes bien à elles sur le plan des ressources monétaires, mais aussi au

⁴⁸¹ *Ibid.*, à la p 98.

⁴⁸² *Ibid.* à la p 103.

⁴⁸³ *Ibid.*

⁴⁸⁴ Voir *supra* chapitre I, section 1.1.2.2. Rappelons aussi le rôle clé des mutuelles d'assurance qui prennent fait et cause pour l'employeur et qui constituent à n'en pas douter des RP.

niveau de leur santé. En effet, elles sont aux prises avec leurs problèmes personnels, leurs limites financières et psychologiques. Certes, certaines PAMT ont eu une expérience préalable qui peut être utile⁴⁸⁵, néanmoins une claire disparité des ressources caractérise les employeurs et les PAMT. Une avocate rencontrée rappelait qu'ultimement, cette asymétrie des forces en présence peut avoir un impact non seulement sur l'issue du dossier, mais aussi sur les courants jurisprudentiels :

Puis, c'est quelque chose que je dis souvent, mais t'sais les tendances de jurisprudence, je vois ça un peu moi comme un jeu de souque à la corde : t'as du monde qui tire de leur bord, t'as du monde qui tire de l'autre bord, fait que d'un côté, les administrés, de l'autre côté t'as l'État et t'as les grandes entreprises qui veulent pas, admettons, en matière de CSST que ça soit reconnu! Fait que si y'a une mauvaise décision qui est rendue, si c'est du côté de toute la gang qui sont là, ils vont la faire corriger! De l'autre côté, si y'a une mauvaise décision qui est rendue à l'endroit d'un administré, qui sont représentés, dans quoi? 20, 25 % des cas? Et que même s'ils sont représentés, est-ce qu'ils ont les moyens eux d'aller en contrôle judiciaire par la suite? Peut-être pas!⁴⁸⁶

Nos résultats démontrent par ailleurs que la typologie de Galanter, à un certain niveau, est intégrée par les PAMT elles-mêmes. En effet, plusieurs des PAMT étaient au courant des incitatifs financiers qui avaient motivé leur employeur à contester la réclamation. Une travailleuse nous racontait qu'elle avait dû apprendre « à ne pas prendre ça personnel » après qu'on l'eut informée qu'il s'agissait en fait d'une pratique courante et non pas d'une vendetta personnelle contre elle :

Même si je le savais que c'était pour aller chercher des sous, je comprenais pas pourquoi moi j'étais impliquée là-dedans quoi, si c'était qu'une bataille de médecins, de décisions de médecins à vrai dire, enfin je comprenais pas pourquoi on m'envoyait en traitement. On m'obligeait en fait à m'envoyer en traitement parce que sinon j'avais pas de revenus, et, en même temps après on

⁴⁸⁵ En plaçant les parties au litige sur un continuum plutôt qu'en en faisant des catégories fixes, Galanter permet de prendre en compte les OS qui auront développé une certaine expertise dans le domaine par le biais de recours répétés par exemple, Galanter, *supra* note 240, aux pp 97-98.

⁴⁸⁶ A-trav-05.

m'attaque en me disant « ben non, vous y aviez pas droit », enfin... Donc ça, c'était compliqué à gérer ça niveau, émotionnel on va dire⁴⁸⁷.

Par ailleurs, les PAMT rencontrées étaient conscientes des moyens différenciés qui caractérisaient les parties au litige, principalement par rapport à leur employeur, et dans une moindre mesure, par rapport à la « machine » que représente la CNESST. Ce déséquilibre des forces entraîne dans son sillage un sentiment d'injustice important, lequel à son tour, engendre des coûts humains, notamment la colère et la déception, mentionnées précédemment. Parmi nos répondant.es, près de la moitié (n=10 sur les 23 répondant.es) avait un dossier devant le TAT en raison de la contestation de leur employeur relativement à au moins une réclamation, si ce n'est pour l'entièreté des dossiers litigieux. Le fait de se retrouver pris.es dans ce processus, parfois contre leur gré, générait chez plusieurs personnes un sentiment d'injustice important. Elles se sentaient « punies » personnellement, traitées comme si elles « mentaient », ne comprenant pas non plus pourquoi elles se retrouvaient forcées d'être dans ce processus⁴⁸⁸. Le sentiment de déception était palpable alors qu'elles prenaient vite conscience de la disproportion qui existait entre les moyens financiers de leur employeur et des leurs :

T'sais mon employeur, c'est pas grave, il va se payer le meilleur avocat pis tout ça, y'a de l'argent pour se le payer. T'sais lui qu'il prenne un petit avocat, ça doit pas faire grand-chose dans ses poches. Mais moi sortir un avocat, ça fait quelque chose dans mes poches. C'est ça que je trouve, c'est le gros bout du bâton encore. Le riche va... t'sais s'en sortir pis t'sais... fait que moi je suis rendue là, je vais tu avoir gain de cause? Pas gain de cause? Je le sais pas? T'sais, l'employeur qu'ils lui enlèvent mille piasses dans ses poches le soir [c'est] pas ben grave ils vont passer ça sur le compte de dépense, moi je passerai pas ça sur le compte de dépense et le gouvernement me remboursera

⁴⁸⁷ Trav-18, aux pp 4-5.

⁴⁸⁸ Trav-18, à la p 5.

pas à la fin de l'année. Pis t'sais, là, je travaille pas, mais je travaille assez fort pour mon argent sans vouloir le donner à un avocat⁴⁸⁹.

Et moi je trouve que le système est pervers, parce qu'on met des citoyens versus des corporations sur deux niveaux qui sont ... qui sont pas sur le même palier, pis on fait croire que oui, parce qu'ils ont des droits⁴⁹⁰.

Que la personne accidentée navigue ce processus seule ou avec le soutien d'un.e avocat.e ou d'un groupe de défense des droits, un fait demeure : la personne accidentée ou malade y joue ultimement sa santé physique, mentale et financière, qui comportent d'évidentes limites. « In the adversarial environment that can be created by such practices, the vulnerability of the injured worker is intensified. Employers and insurers have more resources and experience than injured workers to successfully contest claims »⁴⁹¹. Le contraste clair entre les ressources dont disposent les parties au litige nous apparaît comme révélateur du déséquilibre des forces en présence.

La complexité du processus et le sentiment de dépossession

La complexité du droit en cause et du processus qui se déploie peut engendrer un sentiment de désorientation et de dépossession chez les PAMT. Nous entendons par « dépossession » cette impression de perte de contrôle face à son recours⁴⁹². De fait, certaines personnes rencontrées nous témoignaient de leur frustration quant à leur dossier et de leur sentiment d'être incapable de naviguer seules ce processus de manière adéquate, n'ayant pas les bons outils pour le faire ou étant désorientées relativement aux directions que devrait prendre leur dossier :

Parce que t'as pas les vrais mots, les vrais termes⁴⁹³.

⁴⁸⁹ Trav-15, à la p 17 – à noter que son employeur était regroupé sous une mutuelle d'assurance.

⁴⁹⁰ Trav-24, à la p 18.

⁴⁹¹ Mansfield et al, *supra* note 87, à la p 17.

⁴⁹² Pierre Noreau, « La scolarité, la socialisation et la conception du droit : un point de vue sociologique » (1997) 38 :4 C de D 741.

⁴⁹³ Trav-01, à la p 11.

Parce que t'sais c'est compliqué un petit peu... parce que c'est des papiers, là! Puis toi t'es un simple mortel... tu connais pas ça là⁴⁹⁴.

Tu le sais pas au début, tu le sais pas! Tu sais pas aussi les choses, les vraies choses. Les méthodes, comment le faire...⁴⁹⁵

Tu connais pas ça, c'est pas ton domaine!⁴⁹⁶

Ainsi, c'est non seulement l'idée de se représenter seules qui inquiète les PAMT, mais c'est également la gestion quotidienne des différentes communications qui génère un stress : *quel est l'impact de la lettre reçue, est-ce une décision que je dois contester? Pourquoi mon employeur m'envoie-t-il voir un médecin et quel impact est-ce que cela aura sur le déroulement du dossier?* Cette complexité et les lacunes importantes qui persistent relativement à la compréhension générale de processus d'indemnisation ont été examinées dans la littérature. Ces lacunes sur le plan de l'information placent inévitablement les travailleur.euses dans une position de vulnérabilité⁴⁹⁷. Plusieurs acteurs clés nous ont souligné la complexité inhérente des dossiers qu'ils traitent en matière de lésions professionnelles⁴⁹⁸. D'ailleurs, certain.es s'expliquaient la rareté de collègues avocat.es prêt.es à prendre des dossiers de cette nature de manière sporadique à cause la technicité de ceux-ci⁴⁹⁹.

Nos résultats démontrent que certaines PAMT rencontrées avaient une impressionnante maîtrise des différentes subtilités de leur dossier⁵⁰⁰, alors que d'autres ne parvenaient pas à nous expliquer les raisons pour lesquelles une date d'audition était fixée⁵⁰¹. Les autres répondant.es se situaient à un point quelque part entre ces deux extrêmes. Ainsi, à cette première extrémité du spectre, se trouvent les

⁴⁹⁴ Trav-05, à la p 4.

⁴⁹⁵ Trav-03, à la p 22.

⁴⁹⁶ Trav-12, à la p 11.

⁴⁹⁷ Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14, à la p 440.

⁴⁹⁸ A-trav-01-02-03-04-05-07.

⁴⁹⁹ A-trav-03, à la p 17, mais soulève les mêmes sons de cloche A-trav-04-05-06-07.

⁵⁰⁰ Trav-02-24-25.

⁵⁰¹ Trav-01-03-05, entrevue 1, Trav-10.

PAMT qui étaient en complète maîtrise des enjeux de leur dossier. Ces personnes nous sont apparues comme des cas d'exception. Elles s'étaient représentées seules à un moment ou à un autre, et elles s'étaient alors véritablement immergées dans leur dossier, et comprenaient très bien les éléments qui étaient en jeu⁵⁰².

La seconde catégorie de PAMT, à l'extrémité opposée, regroupe les PAMT qui nous ont semblé être confrontées à un sentiment de dépossession majeur face à leur réclamation. Elles avaient pour la plupart remis leur dossier dans les mains d'une avocate, et il appert qu'elles n'avaient alors pas été en mesure de suivre l'évolution de leur dossier. Une avocate rencontrée évoquait ce « néant » dans lequel plusieurs de ses client.es se trouvaient par rapport aux décisions à prendre pour mener à terme leur réclamation⁵⁰³. Au-delà d'une perte de repères, certaines des personnes rencontrées ne savaient pas ce qui était concrètement en jeu dans le cadre de leur dossier d'indemnisation. Elles peinaient à nous expliquer pourquoi une audience était prévue ou pourquoi une expertise médicale était requise dans leur dossier : pourquoi se battent-elles? Qu'obtiendront-elles à la fin? Rien n'était moins clair :

J'vais-tu me retrouver le cul assis sur la paille? T'sais, j'm'en vais, j'ai dans tête de dire « je gagne », mais je gagne quoi? C'est quoi au juste que tu vas avoir? C'est-tu 600 piasses, c'est-tu 1000 piasses, c'est quoi? Je le sais pas pantoute. Fait que je sais pas jusqu'ou ça va aller... combien de temps ça va durer ça de même?⁵⁰⁴

Un sentiment de dépossession quant à leur dossier est alors palpable chez ces personnes : elles se retrouvent dans une situation où temps, argent et énergie sont investis dans un recours qui, espèrent-elles, leur donnera raison, confirmera leur statut d'accidenté.es du travail et leur permettra de tourner la page. Mais concrètement, ce que ce processus va leur apporter n'est pas toujours clair. Toutefois, ce détachement

⁵⁰² Trav-02-14-24.

⁵⁰³ A-trav-01, à la p 8.

⁵⁰⁴ Trav-01, à la p 8.

était vraisemblablement nécessaire pour l'un des répondants afin de préserver sa santé mentale : « je ne suis plus capable de fouiller dans mon dossier. Je panique toutes les fois. Ça me fait revivre les événements. Ça me fait revivre la souffrance de ne pas être capable de faire valoir mes droits »⁵⁰⁵.

Entre ces deux pôles, se trouvent des personnes qui sont plus ou moins désorientées quant au déroulement de leur dossier, à ce qui est en jeu – *est-ce le diagnostic ou la survenance de l'accident?* – et qui ne savent pas toujours vers qui se tourner pour obtenir des réponses à leurs questions. Plusieurs acteurs clés nous ont fait part du fait que leurs client.es ou les bénéficiaires de leurs services ne comprenaient pas ou étaient incertain.es de ce qu'il se passait dans leur dossier et quelles actions devaient être entreprises :

Les gens ne comprennent pas, ils reçoivent une lettre, ils ne voient pas les impacts juridiques de ce paquet de mots là qu'ils reçoivent, du langage incompréhensible, souvent [...] L'aspect de la judiciarisation, pour eux autres, ils ne comprennent pas. On dit même « t'as-tu reçu une décision de la CSST? » « Ben non, non. Ben, j'ai reçu une lettre », « Oui, c'est quoi qui est écrit sur la lettre? C'est pas une décision? » « Ben une lettre là... ». Mais c'est parce que la lettre, c'est pas juste une lettre, c'est une décision! Pis ça peut être une décision de la révision administrative, donc on est rendu à la deuxième décision là... Alors, c'est pas évident pour les gens. Pis là, je parle même pas du monde qui sont pas scolarisés. T'sais, du monde qui ont un secondaire cinq, qui savent lire, écrire; ils font pas le lien entre ça, c'est une décision rendue en vertu d'une loi⁵⁰⁶.

Cela a trouvé écho dans plusieurs de nos entretiens. De manière générale, il nous a semblé clair que d'importantes lacunes existaient relativement à la compréhension globale, alors que nous ne parvenions pas toujours à comprendre exactement ce qui était en jeu. Les PAMT elles-mêmes ont verbalisé l'inconnu dans lequel elles se trouvaient : « Ah le système de justice, c'est comme une forêt. Une forêt avec

⁵⁰⁵ Trav-23, à la p 32.

⁵⁰⁶ Org-trav-02, à la p 20.

beaucoup d'arbres quand tu rentres, que tu es perdu, tu sais pas quoi faire. Moi là, je, j'suis perdu dans le système judiciaire, je sais pas comment ça marche»⁵⁰⁷. Également, il nous arrivait de réaliser au fil d'un entretien que certaines réclamations avaient été faites hors délai par manque de compréhension sur la portée du document reçu⁵⁰⁸, dénotant un manque d'information assez flagrant :

Pis là ben y'a un avis qui est pour dans trois mois, y'a un autre papier qui est pour autre chose, c'est mélangeant, parce que là t'as la date qu'elle a été rédigée, mais t'as aussi la date qu'il faut que tu surveilles qui s'en vient, mais qui est pas la même! Faut pas que tu l'oublies! [...] Pis j'ai failli passer tout *drette* une date où est-ce que je pensais que le papier que j'avais reçu... C'est extra mélangeant!⁵⁰⁹

Notons que l'exception notable soulignée par une avocate était ses client.es qui avaient été référé.es par un organisme de défense des droits. Dans ce cas, les personnes étaient au courant des enjeux, ayant souvent été accompagnées parfois très tôt dans le processus administratif. Ainsi, nous réitérons, à l'instar d'autres chercheuses⁵¹⁰, qu'un accompagnement plus tôt dans le processus et un accès réel à l'information seraient bénéfiques et tendraient à diminuer certains coûts humains de la justice.

4.1.3 La relation dialogique entre les différents types de coûts

Une fois les coûts humains et financiers de la justice exposés, il importe de revenir brièvement sur la relation dialogique que ces coûts entretiennent entre eux. Ces coûts n'existent évidemment pas en vase clos et tendent plutôt à s'entre-influencer. Ainsi, pour diminuer des coûts d'une certaine nature ou encore pour atténuer les effets de

⁵⁰⁷ Trav-19.

⁵⁰⁸ Trav-01-05-06-22-23.

⁵⁰⁹ Trav-25, à la p 15.

⁵¹⁰ Voir Notamment Lippel, « Workers Describe the Effect of the WC Process », *supra* note 14, à la p 436.

certaines coûts, des coûts d'une autre nature peuvent être engagés, générant parfois à leur tour leurs propres effets.

Afin d'amoinrir les coûts humains subis, plusieurs personnes rencontrées avaient décidé de retenir les services d'une avocate. En effet, si certaines ont fait valoir que leur volonté d'être représentées venait du fait qu'elles ne se sentaient pas aptes, voire inadéquates, à faire face aux procédures seules⁵¹¹, d'autres avaient retenu ces services pour faire diminuer leur stress⁵¹² : « Elle a pris un peu de mon...c'est comme un lourd... Elle a pris peut-être un peu de mon souci? »⁵¹³. En retenant les services d'une avocate, un répondant s'est délesté du stress relatif au caractère litigieux de son dossier. En effet, il pouvait mettre de côté les lettres de contestation provenant de son employeur ainsi que les décisions de la CNESST : il laissait son avocate s'occuper de tout cela⁵¹⁴. Pour un répondant, c'est sa psychiatre qui lui avait fortement suggéré de prendre une avocate afin d'éviter qu'il ne fasse une autre dépression : « Du début, ma psychiatre m'a dit, "tu peux, lâcher tout ça, mais je vais te donner des coups de pied dans le derrière, si tu lâches. Tu fais bien ça. La seule affaire, c'est que j'aimerais ça que tu te prennes un avocat" »⁵¹⁵.

La situation est similaire relativement aux coûts d'opportunité. Comme nous l'avons exposé, ils sont susceptibles d'être parfois disproportionnés, notamment à cause des enjeux de complexité du droit en cause. Le fait de prendre une avocate venait vraisemblablement soulager certaines PAMT de la lourdeur de cette tâche, leur permettant alors de se décharger non seulement des tâches au quotidien, mais aussi du stress généré par celles-ci. En effet, il est possible de croire que les coûts

⁵¹¹ Trav-03, aux pp 6, 10; chez Trav-05, c'est également une expérience passée où elle était non représentée qui l'a motivée cette fois à retenir les services d'une avocate, à la p 6; Trav-07 aux pp 10-11; Trav-13, aux pp 4 et 11.

⁵¹² Trav-02, c'est même sur les conseils de sa psychiatre qu'il a décidé de prendre une avocate ; Trav-08 à la p 7 ;Trav-09 à la p 6 ; Trav-10, à lap 17 ; Trav-15, à la p 3.

⁵¹³ Trav-09 à la p 6.

⁵¹⁴ Trav-11.

⁵¹⁵ Trav-02, à la p 3.

d'opportunité élevés généraient chez certain.es répondant.es d'importants coûts humains, notamment sur le plan du stress et du sentiment d'inadéquation, mais ayant également un impact sur les relations personnelles :

J'ai été chercher la loi au complet de la CSST et je l'ai lue, pour être capable de la comprendre. Mais le problème, c'est que là, j'étais impliqué émotionnellement, je mettais trop d'énergie là-dedans, et j'en mettais pas assez pour m'aider... à me guérir et à faire le deuil comme mon médecin disait, de la personne que j'étais. Et ça amenait des conflits familiaux⁵¹⁶.

- Intervieweuse : Donc vous avez décidé de pas prendre d'avocat. Et ça c'est bien passé? - Répondant : Oui. Oui mais c'est parce que c'est dur sur le moral. T'as deux ans à jongler, penser, tu te lèves dans nuit, tu dors pas la moitié de la nuit. T'sais. Tu te réveilles, t'es ben réveillé. Ça fait pas longtemps que j'ai recommencé à faire mes nuits⁵¹⁷.

Pour pallier les coûts d'opportunité et les coûts humains, le fait de retenir les services d'une avocate semble la solution la plus envisagée. Ainsi, le fait d'obtenir un soutien auprès d'une avocate semblait salvateur. Dans le cas des personnes non admissibles à l'aide juridique, cette stratégie de réduction des coûts humains et d'opportunité fera toutefois augmenter les coûts monétaires considérablement, considérant les honoraires liés à la représentation.

Pour des répondant.es ayant engagé les services d'une avocate, une possibilité afin de réduire ces coûts monétaires était de prendre en charge certaines tâches requises, augmentant ce faisant les coûts d'opportunité. Le temps investi dans la procédure se trouvait à être augmenté : « Puis si elle [avocate] veut des choses, ben elle me les demande et je vais les chercher fait qu'elle a pas à y aller. Moi ça fait sens, j'économise aussi. Parce qu'entre charger 150 \$ de l'heure, je vais faire la job et ça va [lui] prendre 5 minutes le recevoir »⁵¹⁸.

⁵¹⁶ Trav-03, à la p 2.

⁵¹⁷ Trav-12, à la p 13..

⁵¹⁸ Trav-05, entrevue 1, à la p 20, la même stratégie est mobilisée par Trav-23, à la p 32.

Par contre, les coûts monétaires engendreront parfois à leur tour des coûts humains, sous la forme d'un stress financier. Les montants qui étaient engagés pour des frais de représentation pouvaient générer non seulement un stress, mais parfois aussi une tension dans les relations familiales :

Dans les problèmes financiers, quand on dit que ça emmène, les frais juridiques puis tout ça, j'ai emprunté de l'argent à ma mère pour m'enlever un stress, puis re-balancer le budget avec la nouvelle réalité des revenus qu'on avait. Y'avait un non-dit qu'on s'avait pas (sic) parlé moi puis ma mère...[...]. Ce non-dit a engendré des tensions, relativement aux délais pour le remboursement de cet emprunt.⁵¹⁹.

Ainsi, les coûts interagissent entre eux, créant des dynamiques qui doivent être balancées et qui obligent les PAMT à faire certains choix entre différentes sphères de leur vie. Il faut alors conjuguer ensemble la situation financière, la vie personnelle, la vie familiale et l'emploi.

4.1.4 L'incidence des coûts de la justice sur l'issue du processus

En plus d'identifier les coûts de la justice et de voir leurs effets sur les PAMT, l'un de nos objectifs de recherche était de comprendre comment ces coûts se répercutent sur le plan procédural : *les parties sont-elles allées devant le TAT? Y a-t-il eu désistement d'une partie ou d'une autre? Si une conciliation a eu lieu, a-t-elle mené à une entente entérinée par le TAT ou à une transaction? Pourquoi une voie fut-elle privilégiée à une autre?* C'est dans le cadre des entretiens réalisés avec des acteurs clés que nous avons principalement pu constater l'effet des coûts sur la trajectoire que les PAMT suivent. En effet, les contraintes méthodologiques auxquelles nous avons été confrontés ont fait en sorte que nous avons réalisé uniquement deux entrevues aux T1 et T2 avec les mêmes répondantes⁵²⁰. D'ailleurs, une mise en garde s'impose : il

⁵¹⁹ Trav-03, à la p 12.

⁵²⁰ Au sein de notre échantillon, quatorze répondant.es ont été rencontrés au T1 et onze au T2. Trav-05 et trav-07 sont les deux seules répondantes qui ont été rencontrées à deux reprises. Notre capacité à

est évidemment difficile d'isoler l'incidence précise et unique des coûts sur les décisions que les justiciables sont appelés à prendre. Néanmoins, nos résultats nous permettent de réfléchir à différents enjeux auxquels les PAMT sont confrontées. Il est possible de voir se profiler certains phénomènes concernant l'issue que prendra le processus judiciaire sur le plan procédural, et ce, toujours à la lumière des coûts subis ou anticipés, et malgré nos contraintes méthodologiques évidentes.

Sans grande surprise, nos résultats nous permettent de croire qu'effectivement, les coûts humains et financiers de la justice ont une incidence sur la manière dont le processus se déploie, sur les choix qui sont faits par les PAMT tout au long de celui-ci, et ultimement sur la manière dont le processus se conclura.

D'abord, nos résultats suggèrent que l'anticipation de certains coûts de la justice pourra amener les justiciables à prendre certaines décisions, à choisir une voie plutôt qu'une autre. La plupart des PAMT rencontrées, dépassées par l'ampleur que prenait leur litige⁵²¹ ou par la complexité du processus enclenché et souhaitant se délester du stress en découlant⁵²², avaient décidé de retenir les services d'une avocate⁵²³. Chez les répondant.es représenté.es par avocate, une partie des coûts monétaires avait souvent

observer les effets des coûts, à deux moments distincts, sur la manière dont le dossier se résoud a donc été limitée. Notons que parmi les PAMT rencontrées au T2, quatre sont allées devant un juge du TAT alors que les sept autres ont vu leur dossier se régler à l'amiable. Enfin, notons que les quatre répondant.es à avoir eu une audience devant le TAT étaient tous.tes non représenté.es. Chez les personnes dont le dossier s'est réglé à l'amiable, une seule n'était pas représentée par avocat.e.

⁵²¹ Trav-01-03-05-19-23.

⁵²² Trav-07-08-09-13-14-16-17.

⁵²³ Sur les 14 personnes rencontrées au T1, une seule n'était pas représentée. Celle-ci hésitait encore à être représentée par avocate, la question du règlement à l'amiable générant un stress. Elle craignait entre autres de perdre des droits. Ces réflexions l'amenaient sérieusement à considérer le fait d'être représentée par avocate au final :

Ben t'sais admettons, je sais pas comment ça fonctionne, mais si mettons je passe pas devant le tribunal, mais si eux ils décident de faire une conciliation... je le sais pas... c'est peut-être un avocat qui va m'éclairer là-dessus, mais par moi-même je suis comme dans le néant là, t'sais par toi-même, tu connais pas ça... C'est pour ça que je te dis qu'un avocat, t'sais, serait en mesure de plus m'aider [...] t'sais pis moi j'ai pas de... comment je peux te dire ça... j'ai pas de perception de conciliation, t'sais ça vaut combien mon bras qui me fait mal?

Trav-15, à la p 14.

déjà été déboursée, et d'autres étaient encore à venir. La plupart espéraient pouvoir continuer ainsi, bien que ces coûts n'étaient pas prévus au budget ordinaire de la famille. Toutefois, plusieurs semblaient repousser à plus tard la gestion des coûts monétaires prospectifs, dans une forme de dénégation de ceux-ci :

J'ai dit, je vais trouver un avocat. Mais... est-ce que j'avais de l'argent à côté pour l'avocat? Non. C'est ça. Alors... J'ai dit, bon, je vais prendre un avocat et je vais me débrouiller après⁵²⁴.

Ben je vais mettre de l'argent de côté là! Comme je fais là t'sais, je me mets de l'argent de côté en prévision de ça [les honoraires] aussi, j'ai pas le choix⁵²⁵.

Les effets de l'anticipation des coûts humains étaient sans équivoque chez certain.es répondant.es. Un répondant évoquait le stress généré par l'idée même de se présenter devant le tribunal. Il espérait ainsi être en mesure de régler son dossier sans avoir à y aller physiquement⁵²⁶. Enfin, chez les personnes rencontrées alors que leur réclamation était active et qu'un litige était à prévoir dans un futur plus ou moins proche⁵²⁷, certaines étaient déjà dans ce processus judiciairisé depuis plusieurs mois, voire des années⁵²⁸. Cela semblait générer chez certaines des PAMT rencontrées une lassitude, un épuisement. L'un des répondants avait même considéré abandonner certains de ses dossiers afin de pouvoir « passer à autre chose » :

Honnêtement, si j'aurais pu (sic), puis on aurait pu clore le côté psychologique à 15 %, clore le côté neurologique à 15 % sans passer une autre expertise et tout ça, je pense que j'aurais pris cet argent-là et que j'aurais oublié le reste. Parce

⁵²⁴ Trav-09, à la p 20.

⁵²⁵ Trav-15, à la p 10.

⁵²⁶ Trav-17. Ce répondant avait par ailleurs déjà abandonné une réclamation en matière de normes du travail.

⁵²⁷ Certain.es n'avaient pas encore de date d'audience fixée, mais plusieurs avaient une date prévue, et dans certains cas, celle-ci fut remise.

⁵²⁸ Trav-01-03-05-16.

que j'étais rendu à un moment que c'était trop dur mentalement, c'était trop dur familialement, c'était trop dur...⁵²⁹

Ensuite, quels sont les effets des coûts effectivement subis sur le processus? Certaines PAMT se rendront à procès, parfois à grands coûts, ou souhaiteront régler leur litige et passer à autre chose. D'autres encore pourraient se désister de leur réclamation. Parfois, une transaction aura lieu de manière concomitante au désistement. En effet, nombre d'auteur.trices s'entendent sur le fait que des transactions accompagnent souvent ces désistements⁵³⁰. Par ailleurs, les chiffres relatifs aux MARL témoignent du recours marqué à ceux-ci⁵³¹ : il s'agit de la majorité des dossiers qui sont portés en appel devant le TAT donnent lieu à un désistement, de la part de l'employeur ou de la PAMT. Ainsi, somme toute peu de décisions sont rendues en la matière par le TAT. Or, les raisons expliquant les désistements demeurent inconnues. Qu'est-ce qui pousse les PAMT à régler leur dossier à l'amiable plutôt que de procéder à l'audition du litige?

Dans la littérature, le recours aux MARL est souvent identifié comme une mesure d'évitement des coûts monétaires⁵³². Certes, les PAMT représentées épargneront des montants non négligeables relatifs aux honoraires de leurs avocats aux fins d'une audience devant le TAT. Ainsi, cela peut-être un moteur qui encourage les règlements à l'amiable⁵³³. Chez les avocat.es rencontré.es, le recours aux MARL était souvent favorisé notamment puisqu'ils diminuaient les coûts monétaires liés à l'audience et le

⁵²⁹ Trav-03.

⁵³⁰ Coiquaud, *supra* note 72, aux pp 268 et ss ; Legault et al, *supra* note 53; Aubé, *supra* 75, à la p 144. Il existe donc des travailleur.euses – combien? Il nous est impossible de le savoir – qui abandonnent leur réclamation en échange d'une compensation monétaire payée par les employeurs, qui eux, évitent ou diminuent l'imputation auprès de la CNESST, Lippel, « Preserving Workers' Dignity in WC Systems », *supra* note 168, à la p 522.

⁵³¹ Voir *supra* chapitre I.

⁵³² Legault et al, *supra* note 53, à la p 91.

⁵³³ A-trav-02, à la p 21 : « Bien moi, c'est quelque chose qu'on propose tout le temps, c'est avantageux, à 100%. Si on arrive à un règlement évidemment, mais c'est de savoir à quoi s'attendre, à éviter le stress, éviter les coûts, les délais, fait que... c'est très avantageux de régler ».

stress pour la PAMT. Ces acteurs clés s'entendaient également sur le fait que l'initiative du règlement venait le plus souvent d'eux et elles et non pas de leur client.es⁵³⁴. Toutefois, d'autres acteurs clés ont souligné qu'il n'est pas toujours possible d'envisager les MARL comme une mesure de réduction des coûts monétaires. En effet, pour qu'une entente survienne dans un dossier portant sur une lésion professionnelle, la PAMT doit avoir une certaine traction lorsque viendra le temps d'exposer son dossier avec le conciliateur. Son dossier devra être monté, prêt à procéder et, par exemple, les expertises requises devront donc avoir été faites :

Mais généralement là, n'importe qui, qui se fait dire là « Eille, tu peux régler hors cour, pis pas aller témoigner, tout ça... » Ils vont être ben contents là, mais quand on leur explique. La seule façon d'avoir un bon règlement là, c'est que ton dossier soit prêt. Et donc, les gens pensent : « OK, je vais aller en conciliation, ça me coûtera rien. » Ben c'est parce que si t'as besoin d'une expertise médicale pour gagner ton dossier, ben c'est parce que faut que tu la fasses faire avant la conciliation et pas après. Parce que sinon le conciliateur pis l'autre partie vont dire : « C'est quoi tes chances de gagner? T'as pas d'expertise, t'as pas de preuves, ben, pourquoi qu'on réglerait? » Alors c'est une question de rapport de force⁵³⁵.

Chez les acteurs clés rencontrés, il était clair que les coûts monétaires ne sont pas sans effet sur la capacité de leurs client.es de continuer dans un processus judiciairisé et de ne pas abandonner sa réclamation et se désister : « Si t'as pas de proches vers qui te tourner pour avoir de l'aide au niveau financier, par exemple pour ça [les

⁵³⁴ Notons que certains dossiers se prêtent moins aux MARL : « Parce que comme je dis, la disproportion de ce qu'ils peuvent gagner en allant à procès, puis ce pour quoi on peut régler, c'est tellement grand que ... », A-trav-05, à la p 23. Dans cette situation, les intérêts des parties sont à ce point opposés que le fait d'envisager un règlement constituerait une importante renonciation aux droits de la part de la PAMT. Notons aussi que le caractère tripartite des litiges peut venir inhiber un règlement. En effet, en fonction de la nature du dossier, deux autres parties peuvent intervenir et faire valoir leurs propres intérêts « la CSST intervien[t] et m'empêche de régler. Et ça ils le font souvent dans les dossiers un peu *touchy* où est-ce qu'ils savent qu'ils ont une interprétation jurisprudentielle un peu délicate, ils vont tout de suite intervenir pour s'assurer que ça aille jusqu'au fond », A-trav-08, aux pp 22-23.

⁵³⁵ Org-trav-01, à la p 7.

services d'avocat.es], ça devient vraiment difficile d'aller plus loin »⁵³⁶. En effet, la somme requise pour mener à terme certains dossiers peut vraisemblablement être trop importante pour que les PAMT puissent l'assumer. L'avenue du règlement à l'amiable peut alors être envisagée, de pair avec leur représentant.e : « Puis, sinon bien, si en cours de route il y a une expertise qui se rajoute et qu'ils ont vraiment pas les moyens, effectivement ça va être de tenter un règlement »⁵³⁷. En effet, ces personnes sont aux prises avec un budget qui n'aura pas prévu d'engager de telles sommes. Les coûts monétaires peuvent ainsi mener à la fin précipitée d'un dossier.

Y'en a qui sont juste plus capables et qui... t'sais comme *fuck off*, je prends telle offre, ou je tire la *plug*, je suis plus capable. Y'en a qui se disent, j'ai juste plus les sous, puis comme... On n'a pas été capable de faire débloquer, parce que ça arrive⁵³⁸.

Dans certains cas précis, notamment si la réclamation pour l'accident du travail est refusée par la CNESST ou si la lésion est consolidée et qu'il n'y a alors plus de prestations versées, la situation financière peut devenir rapidement intenable. Cela peut forcer certaines PAMT à négocier ou à accepter une offre qui sera à leur désavantage sur le long terme, mais qui leur accordera un bénéfice monétaire immédiat : « C'est extrêmement rare que je vais suggérer à un de mes clients, "oui prenons le *deal* qui enlève l'admissibilité", mais j'ai vu des clients le prendre pour dire, "eille, 3000 \$ dans mes poches" »⁵³⁹.

Chez un répondant non représenté, un désistement a eu lieu après qu'il eut été contacté par la CNESST quelques semaines avant l'audition⁵⁴⁰. Il avait accepté l'offre

⁵³⁶ A-trav-07, à la p 16.

⁵³⁷ A-trav-02, à la p 11.

⁵³⁸ A-trav-08, à la p 18.

⁵³⁹ A-trav-05, à la p 23.

⁵⁴⁰ Il aurait été contacté par une médiatrice de la CNESST, selon le répondant : « La médiatrice m'a envoyé un courriel me disant que la CSST m'offrait [montant d'argent X] si je retirais ma plainte. Mais là c'est payer 2000\$ pour payer un expert, et là s'il se présente à la cour, c'est 400\$ de l'heure! Ou, ramasser [montant d'argent X]», trav-25, à la p 11.

faite par l'organisme à cause des coûts monétaires qu'il aurait dû engager s'il avait voulu aller au bout du processus, bien qu'il considère l'offre comme dérisoire : « Le dossier de CSST j'ai comme laissé tombé, j'avais pas les moyens de me prendre des expertises »⁵⁴¹. Il s'agit du seul répondant chez qui la décision de fermer son dossier était uniquement liée à des coûts monétaires qu'il considérait comme trop importants pour mener son dossier à terme. Chez lui, un point de rupture aura été atteint alors qu'il considérait ne pas avoir les moyens financiers pour poursuivre son dossier, il a finalement abandonné sa réclamation et s'est désisté.

Il importe de mentionner que les coûts monétaires qui incombent aux PAMT peuvent influencer la pratique du droit des avocat.es de pratique privée. Ainsi, le comportement de certain.es avocat.es pourra permettre à leur client.e de poursuivre leur dossier. En effet, la majorité des avocat.es rencontré.es réaménageaient leur pratique en fonction des moyens financiers de leurs client.es⁵⁴². En effet, lorsque la question leur était posée quant aux moyens financiers de leurs client.es et aux stratégies qu'ils et elles mobilisaient pour continuer leur réclamation, les « arrangements » faits par les avocat.es ont été évoqués d'emblée.

Selon certains acteurs clés, ce sont les coûts humains qui semblent jouer un rôle sur la volonté, voire la capacité, de mener à terme ou non un processus judiciairisé en matière de lésions professionnelles. En effet, des avocat.es se remémoraient certain.es client.es dont la limite psychologique a été atteinte à un certain moment :

Et y'en a des clients malheureusement, c'est une minorité, c'est clair, mais pour lesquels c'est plus préjudiciable de continuer à attendre à procès, puis parfois ils

⁵⁴¹ Trav-25, à la p 11.

⁵⁴² « Moi ce que je fais c'est dire c'est dire « payez-moi pas pendant un certain temps », donc ils sont quand même capables de continuer, mais c'est plus eux de continuer dans leur vie. C'est l'aide sociale, des ressources comme ça », A-trav-02, à la p 29; « C'est vrai qu'on fait des aménagements pour les travailleurs qui n'ont plus d'argent et qui n'ont pas accès à l'aide juridique. C'est plus long avant qu'ils payent, puis on accorde des délais très, très longs, des fois, trop longs peut-être...? », A-trav-01, à la p 30.

sont tellement désorganisés ou anxieux rendus à procès, qu'ils ne sont pas capables de témoigner comme il faut, pour lesquels ils sont prêts à signer n'importe quoi, mais de comme mettre fin au processus d'enfer... [...] Arrêter le supplice, comme « je veux juste passer à autre chose, je suis plus capable⁵⁴³ ».

En toute connaissance de cause, ils préfèrent de mettre fin à leur hémorragie, arrêter l'hémorragie puis passer à autre chose que de vivre l'angoisse, l'incertitude, puis bon, de venir témoigner peut-être au tribunal, etc. Ça pour eux, c'est une montagne insurmontable⁵⁴⁴.

Ben, parce qu'ils sont épuisés d'être dans un [processus]... y'a beaucoup de gens, d'être dans un processus de contestation [...] tant que la contestation est ouverte, t'sais y'ont ben de la misère, y sentent que leur vie est sur pause, pis y ont ben de la misère à... faire autre chose. [...] Y'en a qui vont se dire : « J'suis pas capable de passer à autre chose ou de m'investir dans d'autre chose si je le sais pas qu'est-ce qui va m'arriver⁵⁴⁵ ».

Ainsi, certaines PAMT pourraient vouloir régler leurs dossiers à l'amiable, à cause notamment du stress lié à l'audition, des délais qui s'étirent ou encore des relations tendues avec l'employeur avec lequel elles préfèrent éviter la confrontation⁵⁴⁶. Par ailleurs, le moment où survient la possibilité de régler à l'amiable ne serait pas non plus sans effet sur les PAMT, qu'elles soient représentées ou non. L'autrice Isabelle Aubé, souligne cet « achalandage marqué à l'approche de l'audience, voire la journée de l'audience » ce qui suscite certains questionnements « sur le discernement des justiciables à consentir à la conciliation »⁵⁴⁷. De fait, chez les justiciables rencontrés au T2, ce règlement était souvent arrivé *in extremis*,⁵⁴⁸ dans les jours voire la journée même de l'audience, et l'initiative de parvenir à un règlement à l'amiable avait été prise par leur représentante⁵⁴⁹. Si deux répondant.es nous ont affirmé sentir ne pas

⁵⁴³ A-trav-05, aux pp 28-29.

⁵⁴⁴ A-trav-04, à la p 31.

⁵⁴⁵ Org-trav-01, aux pp 22-23.

⁵⁴⁶ A-trav-01-02.

⁵⁴⁷ Aubé, *supra* note 75, à la p 168.

⁵⁴⁸ Trav-05-07-10-20.

⁵⁴⁹ A l'exception de Trav-25 qui était non représenté.

avoir eu le choix d'accepter l'offre que leur avocate leur conseillait d'accepter⁵⁵⁰, les quatre autres répondant.es étaient très satisfait.es de l'entente. Ces PAMT avaient obtenu ce qu'elles voulaient, moyennant souvent une contrepartie qui leur convenait malgré tout :

Il [l'employeur] y'a été jusqu'à la dernière minute, [la veille] au soir, y'avait aucune négociation possible avec ce monsieur-là. Donc le lendemain on s'est présenté en cour, Me X et moi, et Me X... Elle voulait avoir une entente hors cour, elle voulait vraiment que ça se règle, parce que bon, elle savait d'abord que j'étais très, très nerveuse, puis, *eille* je te dis, je suis tu contente pareil! Fait qu'elle a tenté le tout avec le représentant de la compagnie [...]. Ils ont parlé pendant pratiquement une heure et quart de temps, elle est arrivée... Y'ont fait une conciliation. Là Me X est sorti et elle m'a dit, « t'as gagné ce que tu voulais⁵⁵¹ ».

Fait que là ça s'est réglé par téléphone en négociant... Elle dit « ils te donnent ça, sauf que », t'sais ça marche tout le temps en négociant, fait qu'aussitôt qu'ils m'ont réglé, « tu retournes travailler à X nombres d'heures, mais la seule chose, c'est qu'il va falloir que t'abandonnes un an de recherche d'emploi⁵⁵² ».

Néanmoins, il nous semble crucial de réitérer le potentiel impact des coûts humains qui sont supportés par les PAMT sur l'ensemble des décisions qu'elles seront appelées à prendre tout au long du processus et notamment eu égard à l'issue de ce dernier. Une avocate rencontrée évoquait également le rôle des avocat.es, offrant un soutien moral parfois essentiel à la poursuite du dossier :

On dirait que quand les gens sont rendus à avoir un avocat, tu sais, ils sont comme “je me bats”, ils sont prêts à continuer je pense [...], j'ai vu des gens qui s'étaient désistés de leur réclamation au TAT, dans un dossier de santé/sécurité, parce qu'ils pensaient, vu que le conciliateur les a appelés et leur

⁵⁵⁰ Trav-02-20 : « Un règlement, mais ça faut le dire vite un règlement t'es pas gagnant dans un règlement là. Ça fait que moi c'était tu fermes toute le dossier, t'oublies toutes les procédures sinon tu vas avoir rien, parce que sinon tu vas perdre ça c'est sûr. Mais là, j'suis, j'suis, c'est quoi tu veux j'gagne, ça fait déjà 8 ans j'ai rien, je vais perdre quoi si je perds, j'ai déjà tout perdu. Ça fait que lui l'avocat il me disait « si tu prends pas l'offre, il dit t'auras probablement rien », Trav-20, à la p 9.

⁵⁵¹ Trav-05, entrevue 2, aux pp 1-2.

⁵⁵² Trav-10, à la p 20.

a dit “y’a rien à faire” et là, ils se sont désistés. Mais quand ils sont représentés par avocats, je trouve qu’ils ont pas le même réflexe, ils sont prêts à se battre parce qu’ils ont un avocat⁵⁵³.

Ainsi, nos résultats ne nous permettent pas de poser de fermes constats en ce qui concerne les effets des coûts sur l’issue du litige d’un point de vue processuel, ils continuent néanmoins de soulever des questions eu égard au processus et à la manière dont il aboutit. Nous estimons que les coûts humains et financiers de la justice engendrent d’importantes contraintes, et les PAMT devront conséquemment et de manière récurrente au travers du processus sous-peser les bénéfices et les inconvénients de poursuivre tel recours. Il est ainsi probable que certaines PAMT ne puissent poursuivre ce recours jusqu’à la toute fin, où qu’elles abandonnent certains droits en cours de route. La complexité du droit en cause se doit d’être réitérée. En effet, les règlements qui peuvent survenir sont parfois techniques, et il importe de comprendre les dynamiques qui ont cours pour que le résultat soit réellement à l’avantage de la PAMT⁵⁵⁴ :

Je dirais, je vois beaucoup d’employeurs s’essayer avec nous et je sais même pas pourquoi ils le font : de dire, « est-ce qu’on renverse l’admissibilité et on vous donne deux mille piasses? » C’est parce que renverse l’admissibilité, ça a des conséquences pour la vie de la personne⁵⁵⁵

T’sais fait que si je suis capable d’avoir une désimputation pour l’employeur, qu’elle soit de 40 % au pire des cas, et que son client à lui, cet avocat-là accepte

⁵⁵³ A-trav-01, aux pp 27-28.

⁵⁵⁴ Par contre, la plupart s’entendaient pour dire que dans le cadre de certains dossiers, les possibilités de règlement sont inexistantes. En effet, la nature de la réclamation influera parfois les possibilités d’obtenir ou non un règlement :

« Ils [les clients] viennent, puis ils veulent être reconnus, ils viennent pas pour régler. Et moi je dois dire, même si je suis médiatrice, je leur dis pas « on va régler le dossier ». Parce que j’en ai pas réglé tant que ça et j’ai de la misère à voir des fois qu’est-ce que tu peux tant régler. T’sais... faut que l’autre partie... la personne elle veut être indemnisée, c’est ça qu’elle veut. Ça va arriver dans d’autres choses, des limitations, mais dans la réclamation comme telle, non », A-trav-06, à la p 14.

⁵⁵⁵ A-trav-05, à la p 23.

[...] De cette façon-là, l'employeur va être désimputé, il va être ben content, ça va lui coûter vraiment moins cher, puis vous vous avez tout de protégé⁵⁵⁶.

Par ailleurs, l'opacité qui entoure les règlements des litiges soulève plusieurs questionnements, notamment dans le cadre d'une loi d'ordre public qui édicte des droits et protections. En effet, nous nous questionnons, à l'instar de la professeure Coiquaud : « Ne devrait-on pas accorder une attention spéciale aux litiges dès lors qu'ils sont de nature à remettre en question ces droits? »⁵⁵⁷.

Enfin, qu'est-ce qui poussera les PAMT à « aller à procès »? Les personnes rencontrées qui sont allées devant le juge, l'ont-elles fait parce qu'elles avaient des moyens monétaires considérables? Comme mentionné précédemment, peu des personnes rencontrées étaient dans une situation financière qui était particulièrement confortable⁵⁵⁸. Par ailleurs, toutes les PAMT rencontrées s'étant rendu à procès étaient non représentées et ont suivi cette trajectoire à coûts monétaires presque nuls⁵⁵⁹. Initialement, ce sont les coûts monétaires qui expliquent leur « choix » de la non-représentation, ce qui concorde avec un vaste pan de la littérature s'intéressant aux JNR⁵⁶⁰ :

Elle [la Juge] dit « OK. Vous, monsieur, est-ce que vous voulez vous faire représenter? Parce que vous savez que vous avez droit à une représentation et tout ». J'ai dit : « Oui, mais avec les coûts de la justice, malheureusement ça

⁵⁵⁶ A-trav-08, à la p 22.

⁵⁵⁷ Coiquaud, *supra* note 72, à la p 274.

⁵⁵⁸ Trav-02, Trav-08 et Trav-14 sont les trois seuls répondants qui ont dit avoir une situation financière tout à fait enviable et pour qui les coûts monétaires ne semblaient pas poser problème. Notons que Trav-02 avait plusieurs réclamations, et ce depuis plusieurs années. Il est passé devant le TAT a quelques prises, parfois représenté par avocate, parfois seul. Le processus de Trav-14 n'était pas encore terminé, nous ne l'incluons donc pas au T2, toutefois, il semble peu probable que son dossier se règle à l'amiable puisque l'employeur conteste la survenance même de l'accident de travail, que le travailleur veut évidemment voir être reconnue.

⁵⁵⁹ Voir *supra*, section 4.1.1.1. Aucune des personnes n'avait engagé de frais relativement à une expertise. Par ailleurs, notons que trois d'entre elles ont obtenu une décision favorable à leur dossier.

⁵⁶⁰ Macfarlane, *supra* note 5, aux pp 39 et ss ; Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel, « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés : problèmes ou symptômes ? » (2013) 31 Windsor YB Access Just 45.

sera pas possible pour moi de me faire représenter par un avocat. Alors à ce moment-là, je vais me représenter moi-même ». Elle dit : « vous êtes sûr? », j'ai dit oui. Alors on a commencé l'audience⁵⁶¹.

Pourquoi ces PAMT sont-elles allées à procès? Chez nos répondant.es, l'employeur contestait soit la survenance de l'accident, les diagnostics en cause ou la date de consolidation. Plusieurs répondant.es percevaient une impossibilité à s'entendre, puisque les intérêts respectifs en cause étaient polarisés. Un répondant avait refusé une offre de règlement jugée insatisfaisante parce qu'« au final, je me dis, l'important c'est de faire reconnaître la blessure pour le futur. Parce que je sais pas c'est quoi que j'ai encore »⁵⁶². Il était ainsi prêt à aller à l'audition et tenait à faire reconnaître son accident du travail. Une travailleuse s'est également vu proposer de régler son litige à l'amiable, ce qu'elle a refusé. Chez cette travailleuse, le litige portait sur la date de consolidation de sa lésion – déterminée par le BEM, que l'employeur aurait souhaité voir arriver plus tôt. La répondante nous a dit avoir refusé l'offre de régler son dossier à l'amiable, au moyen d'une entente qui aurait modifié la date de consolidation à l'avantage de l'employeur, mais sans non plus désavantager la travailleuse. L'offre étant arrivée dans les jours précédents l'audience, la répondante était en confiance par rapport à cause, elle s'était préparée et avait reçu le soutien d'un organisme de défense des droits. Au final, elle décida de refuser l'offre et de procéder « pour la justice » : « C'est bête à dire, mais j'avais fait tout ce chemin-là pour ça... en fait c'est bête, je voulais juste pas mentir en fait, c'est ça »⁵⁶³. Les autres répondant.es rencontrés au T2 n'avaient pas reçu d'offre de règlement à l'amiable, les canaux de communication avec l'employeur étaient vraisemblablement fermés. Pour ces PAMT, l'option de l'audition du litige était un passage obligé afin que leur dossier prenne fin.

⁵⁶¹ Trav-24, à la p 10.

⁵⁶² Trav-14, à la p 14. Notons que ce travailleur fait partie des trois répondants qui avaient une situation financière aisée.

⁵⁶³ Trav-18, à la p 7.

4.2 Les résultats « inattendus » : comprendre le processus comme facteur de précarisation

En marge des questions afférentes aux coûts humains et financiers de la justice, certains résultats de recherche ont émergé de manière connexe à notre objet principal. Nous souhaitons ainsi soulever certaines pistes de réflexion en nous attardant à l'idée de la précarité⁵⁶⁴. Nous estimons que le processus judiciairisé peut se concevoir comme une couche de vulnérabilité supplémentaire et constituerait alors un facteur de précarisation.

La notion de précarité est souvent discutée lorsqu'il est question du travail précaire ou de la précarité en emploi. Des problématiques liées à l'émergence de nouvelles formes d'emplois atypiques, à un marché du travail parcellisé et à l'effritement des relations salariales traditionnelles⁵⁶⁵ sont alors discutés. Bien qu'il s'agisse d'enjeux cruciaux, ce n'est pas ce qui nous intéresse ici⁵⁶⁶. Hors du champ de la précarité *en*

⁵⁶⁴ Une partie des constats brossés dans la présente section seront publiés dans la revue Pistes pour un numéro spécial faisant suite à la XXe journée en droit social et du travail : Maxine Visotzky-Charlebois, « « Je comprends pas pourquoi on est obligé de se battre de même » : quand le processus judiciairisé de réparation des lésions professionnelles induit la précarité », Pistes (soumis et accepté sous réserve de modifications).

⁵⁶⁵ Voir notamment Leah F Vosko, Nancy Zukewich et Cynthia Cranford, C, « Le travail précaire : une nouvelle typologie de l'emploi » (2003) 4 : 10 L'emploi et le revenu en perspective, Statistique Canada, en ligne : <<https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/catalogue/75-001-X200311013101>> Bryan May, *Emploi précaire : comprendre l'évolution de la nature du Travail au Canada*, Rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, Ottawa, 2019, en ligne : <<https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/HUMA/rapport-19>>. En matière d'emploi, la précarité peut être caractérisée par l'instabilité de la relation d'emploi dans le temps, par des « processus limités de contrôles individuels ou collectifs du travail », par l'insuffisance ou l'absence d'accès aux corpus réglementaires visant la protection des travailleur.euses et par un revenu insuffisant. Le manque de possibilité d'avenir dans son emploi peut également être inclus dans la définition du travail précaire, voir Urwana Coiquaud, « Le difficile encadrement juridique des travailleurs autonomes en situation précaire : Le cas des chauffeurs locataires de taxi » (2009) 64 : 1 RI 95 ; Robert Castel « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation : Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle » dans Jacques Donzelot, dir, *Face à l'exclusion : le modèle français*, Paris, Esprit, série *société*, 1991, 137, à la p 154 [« Précarité du travail »]

⁵⁶⁶ Toutefois, il importe de préciser au passage que certaines des PAMT rencontrées étaient dans une situation d'emploi précaire, mais il ne s'agissait pas de la majorité d'entre elles. Trav-06, Trav-13, Trav-17 et Trav-25 travaillaient pour une agence de placement de personnel ; Trav-16 cumulait deux

emploi, la précarité se définit par son sens commun comme ce qui est précaire, soit ce dont l'avenir ou la durée ne sont pas assurés. Il s'agit du caractère de ce qui est fragile ou instable⁵⁶⁷. Or, la précarité revêt une pluralité de significations et de formes, parfois comprise comme un « prolongement de la pauvreté »⁵⁶⁸, parfois associée au « délitement des liens sociaux »⁵⁶⁹. Chez Robert Castel, l'utilisation des termes vulnérabilité et précarité est un choix délibéré. Il s'agit des termes qu'il préfère à ceux d'exclusion, de pauvreté ou de marginalité. Contrairement à ces derniers, les termes vulnérabilité et précarité sont empreints d'un dynamisme : ils peuvent alors rendre compte d'un processus contingent et non pas d'un état qui se « fige en destin »⁵⁷⁰. La précarité conserve la capacité de renvoyer tant aux situations personnelles et individuelles qu'à des questions relevant du collectif⁵⁷¹. Aux fins du présent mémoire et à l'instar de Noëlle Burgi, nous retiendrons une acception de la précarité qui s'entend d'un point de vue de la vie sociale. Pour l'autrice, la précarité désigne une forme de « vulnérabilité sociale » :

La précarité peut se définir comme une situation sociale vécue caractérisée par une insécurité essentielle, à la fois matérielle et existentielle, qui tend à reléguer les sujets aux marges de la société et à les enfermer dans un présent sans avenir. Elle renvoie à une réalité et à une expérience multidimensionnelles, à la fois intimes et collectives, objectives et imaginées, travaillées par la dynamique des rapports de forces, les formes mouvantes de leur institutionnalisation et leurs modes de légitimation⁵⁷².

Burgi porte son regard sur les chômeur.euses de longue durée en France, mais ses concepts clés semblent tout à fait appropriés afin de rendre compte de la situation

emplois pour subvenir aux besoins de sa famille ; Trav-22 occupaient un emploi à temps partiel uniquement.

⁵⁶⁷ Patrick Cingolani, *La précarité*, Paris, Presses Universitaires de France, coll « Que sais-je ? » 2017.

⁵⁶⁸ Régis Pierret, « Qu'est-ce que la précarité » (2013) 2 Socio 307.

⁵⁶⁹ *Ibid.*

⁵⁷⁰ Robert Castel, « Précarité du travail », *supra* note 565, à la p 168.

⁵⁷¹ Noëlle Burgi, « De la précarité de l'emploi à la négation du vivant » (2007) 4 *Interrogations ?*, en ligne : < <http://www.revue-interrogations.org/De-la-precarite-de-l-emploi-a-la>>.

⁵⁷² *Ibid.*

vers laquelle les PAMT peuvent glisser, au travers d'un processus visant l'indemnisation d'une lésion professionnelle. Selon l'auteurice, la précarité est comprise de manière bicéphale – via une insécurité à la fois matérielle et existentielle – et elle est consubstantielle à l'idée de vulnérabilité. L'insécurité matérielle renvoie à une composante très concrète de la vie, à savoir la possession des moyens et ressources pour mener une vie décente⁵⁷³, soit la capacité à payer un loyer, à nourrir sa famille, etc. Quant à l'insécurité existentielle, il s'agit d'une forme de « désœuvrement » où l'impuissance de l'individu face à sa condition est ressassée⁵⁷⁴, alors que simultanément, un manque sur le plan de l'« utilité sociale » se fait sentir⁵⁷⁵. Dans une perspective plus macrosociologique, il est possible de mettre en lumière à la source de cette insécurité, la « dissociation entre les objectifs sociaux et les moyens institutionnels mis en place pour les atteindre »⁵⁷⁶. Dans une recherche portant sur la trajectoire de vie des PAMT, les auteurs Martin et Baril et avaient identifié des risques de vulnérabilité sur le plan des relations sociales, du repli sur soi et de la dévalorisation personnelle⁵⁷⁷. Il s'agit là d'un exemple de l'émergence de cette insécurité existentielle.

L'idée de vulnérabilité est souvent apposée comme une simple étiquette sur une catégorie de personnes, qui sont alors comprises comme intrinsèquement

⁵⁷³ Noëlle Burgi, « Societies without citizens: The anomic impacts of labor market restructuring and the erosion of social rights in Europe » (2014) 17 :3 *European Journal of Social Theory* 290, à la p 291 [Burgi, « Anomic impacts »]

⁵⁷⁴ Noëlle Burgi, « Exiler, désœuvrer les femmes licenciées » (2002) 2 :8 *La Découverte « Travail, genre et sociétés »* 105, à la p 119. Elle reprend l'idée du « désœuvrement » d'Yves Clot : Yves Clot, *La Fonction psychologique du travail*, Paris, PUF, 1999.

⁵⁷⁵ Robert Castel, « Travail et utilité au monde » (1996) 135:6 *Revue internationale du travail* 675 [« Travail et utilité »].

⁵⁷⁶ Burgi, « Anomic impacts », *supra* note 573, à la p 298 (notre traduction).

⁵⁷⁷ Jean-Claude Martin et Raymond Baril, « L'exclusion comme effet de trajectoire administrative et de cheminement individuel » (1995) 34 *Lien social et Politiques*, 131, à la p 139.

vulnérables⁵⁷⁸. Pourtant, d'aucuns souhaitent plutôt concevoir la vulnérabilité, voire les vulnérabilités, de manière dynamique. L'autrice Florencia Luna rejette un étiquetage de populations comme essentiellement et intrinsèquement vulnérables⁵⁷⁹. En effet, l'étiquetage de personnes comme vulnérables tend généralement à rallier ces groupes à des stéréotypes qui les précèdent et desquels il devient alors difficile de s'affranchir. Sa définition de la vulnérabilité en appelle par ailleurs à considérer d'autres formes de vulnérabilités qui pourraient émaner de la condition sociale, économique ou politique :

The metaphor of a layer gives the idea of something “softer,” something that may be multiple and different, and that may be removed layer by layer. It is not “a solid and unique vulnerability” that exhausts the category; there might be different vulnerabilities, different layers operating. These layers may overlap: some of them may be related to problems with informed consent, others to social circumstances. The idea of layers of vulnerability gives flexibility to the concept of vulnerability⁵⁸⁰.

Ainsi, plusieurs facteurs peuvent contribuer de manière cumulative à une situation de précarité du point de vue de la vie sociale. Peut-on ainsi concevoir le processus comme une couche de vulnérabilité supplémentaire? La définition fournie par Luna accorde une liberté, une flexibilité dans la définition qui peut certainement inclure le processus qui se produit dans un contexte bien précis. Par ailleurs, l'autrice en appelle à inclure des éléments qui sont appelés à changer en fonction du temps ou de circonstances particulières⁵⁸¹. Ainsi, en étudiant le processus judiciairisé comme une

⁵⁷⁸ Florencia Luna, « Elucidating the Concept of Vulnerability: Layers Not Labels » (2009) 2 :1 International Journal of Feminist Approaches to Bioethics 121; Florencia Luna, « Identifying and Evaluating Layers of Vulnerability – a Way Forward » (2019) 19 Developing World Bioeth 86.

⁵⁷⁹ On pense ici notamment aux femmes, aux personnes âgées qui sont fréquemment étiquetées comme fondamentalement vulnérables.

⁵⁸⁰ Luna, *supra* note 578, à la p 128.

⁵⁸¹ Cet outil conceptuel a notamment été mobilisé par les auteurs Sargeant et Tucker afin d'appréhender différents éléments politiques, économiques et institutionnels et d'identifier les risques en matière de santé et de sécurité au travail auxquels font potentiellement face les travailleuses : Malcom Sargeant et Erik Tucker « Layers of Vulnerability in Occupational Safety and Health for

couche de vulnérabilité, il devient alors aisé de le superposer à d'autres formes de vulnérabilités préexistantes, pensons ici à l'occupation d'un emploi atypique ou au statut migratoire.

L'idée d'une insécurité matérielle et existentielle selon Burgi nous semble porteuse aux fins de la présente analyse. En effet, ces deux facettes de la précarité permettent de rendre compte des différents effets du processus sur de multiples aspects de la vie des PAMT. La typologie des coûts nous a précédemment permis de rendre compte de cette diversification des effets, qui varient entre autres en fonction de la nature des coûts engagés ou anticipés. Ainsi, nous l'avons exposé, le processus engendre des coûts financiers. La discussion autour de ces coûts nous aura permis d'illustrer la situation financière parfois fragile dans laquelle les PAMT peuvent être plongées, certaines se retrouvant avec un revenu amputé, ou pas de revenu du tout. Nos résultats suggèrent que les coûts monétaires qui découlent du processus sont susceptibles d'accentuer la situation économique précaire dans laquelle les PAMT peuvent se trouver. L'indemnité de remplacement du revenu (IRR) versée par la CNESST correspond à 90 % du revenu net que la PAMT gagne habituellement. Ainsi, pour plusieurs, leur budget se trouve de facto amputé⁵⁸². Par ailleurs, alors que le

Migrant Workers: Case Studies from Canada And The UK » (2009) 7:2 Policy and Practice in Health and Safety 51. Les auteurs ont mobilisé le concept des couches de vulnérabilité afin d'étudier les enjeux de santé et de sécurité au travail chez les travailleur.euses migrant.es au Canada et au Royaume-Uni. Ainsi, pour des fins de droit comparé, les auteurs identifient trois couches de vulnérabilité potentielles que sont les facteurs liés à la migration, les caractéristiques propres aux personnes migrantes et à leur pays d'origine et les conditions dans le pays d'accueil.

⁵⁸² « L'indemnité de remplacement du revenu est égale à 90% du revenu net retenu que le travailleur tire annuellement de son emploi » LATMP, *supra* note 16, art 45; notons que l'article 67 de la LATMP prévoit que « [p]our établir un revenu brut plus élevé, le travailleur peut inclure les bonis, les primes, les pourboires, les commissions, les majorations pour heures supplémentaires, les vacances si leur valeur en espèces n'est pas incluse dans le salaire, les rémunérations participatoires, la valeur en espèces de l'utilisation à des fins personnelles d'une automobile ou d'un logement fournis par l'employeur lorsqu'il en a perdu la jouissance en raison de sa lésion professionnelle et les prestations en vertu de la Loi sur l'assurance parentale [...] ou de la Loi sur l'assurance-emploi [...] ». Toutefois, un travailleur nous racontait que l'IRR qui lui était versée ne tenait pas du compte du fait qu'il avait l'opportunité de faire du temps supplémentaire par exemple, Trav-11, à la p 11. Il s'agit par ailleurs d'une situation qui pourrait ultimement être plus avantageuse pour certaines personnes puisque les

dossier évolue, il est possible que la CNESST réduise l'IRR versée, à la suite de la détermination d'un emploi convenable par exemple. L'IRR pourrait aussi être coupée si la CNESST considère la personne apte à retourner à son emploi prélésionnel. Ces décisions sont exécutoires, malgré la contestation de celles-ci par la PAMT⁵⁸³. Il est également possible que la réclamation ait été refusée d'emblée par la CNESST et que la personne perde ainsi toute source de revenu. Par ailleurs, peu importe la nature de la situation en cause, les délais de révision administrative à la DRA ou ceux pour obtenir une date d'audition peuvent être longs, et ils étirent indument une situation déjà difficile. Ainsi, dans le cas d'une IRR coupée ou réduite, le glissement vers une situation d'indigence peut survenir rapidement et certaines personnes pourront devoir se tourner vers les aides de dernier recours. Certes, elles pourront alors être représentées par une avocate de l'aide juridique, mais le fait de se retrouver sur l'aide sociale peut avoir des conséquences néfastes dans diverses sphères de la vie sociale. Bien que la décision administrative concernant l'IRR puisse être infirmée par le TAT, cela se fera plusieurs mois après la décision initiale :

Des fois c'est des gens qui travaillaient, ils sont rendus sur l'aide sociale. Là, la CSST paye pas, t'es pas capable de travailler, puis on t'a mis dehors parce qu'on dit que c'est un départ volontaire parce que t'es pas revenu travailler

cotisations aux régimes telles que la Régie des rentes du Québec ne sont pas prélevées. Toutefois ce n'est pas la réalité de toutes et tous : « Puis c'est parce que, c'est ben beau le 90% de ton salaire, mais ils tiennent pas compte des avantages sociaux! Ils tiennent pas compte que moi j'étais représentant sur la route, que j'avais des dépenses, que je payais moins d'impôt, j'avais un montant pour mon auto qui payait 100% du paiement de l'auto, qu'on parle des assurances, le gaz, l'entretien et le paiement. Là t'as pu ça », Trav-03, à la p 2.

⁵⁸³ Voir *supra* chapitre I, section 1.1.1.1 concernant les mécanismes décisionnels. Notons que les décisions rendues par la CNESST n'ont pas d'effet suspensif malgré qu'il en soit fait appel, LATMP, *supra* note 16, art 361 et 362. Ainsi, dans les cas où la CNESST met fin ou coupe l'indemnité de remplacement du revenu, les décisions sont exécutoires, malgré la contestation par la personne accidentée ou malade. Certes, le « Tribunal peut ordonner de surseoir à l'exécution de la décision contestée quant à cette conclusion et de continuer à donner effet à la décision initiale, pour la période qu'il indique, si le bénéficiaire lui démontre qu'il y a urgence ou qu'il subirait un préjudice grave du fait que la décision initiale de la Commission cesse d'avoir effet », LATMP, *supra* note 16, art 359 al 2. Il appert toutefois que ces recours se révèlent assez rare selon un acteur clé rencontré, A-trav-05, à la p 9.

quand la CSST a dit que tu pouvais revenir travailler. T'as pas de chômage, je veux dire, tu t'en vas sur l'aide sociale puis *that's it*. Fait que pendant deux ans, ils sont là dans le système judiciaire, pas de traitement, dans à peu près tous les cas, dans la vaste majorité des cas, [...] on va aussi voir des diagnostics psychologiques qui vont commencer à apparaître⁵⁸⁴.

Dans le cadre d'un dossier d'indemnisation d'une lésion professionnelle où il y a arrêt ou diminution des prestations, ces délais de paiement ont souvent un impact majeur sur les PAMT qui n'ont que rarement suffisamment d'épargne pour survivre adéquatement à ces périodes⁵⁸⁵. Pour celles et ceux qui décident de retenir les services d'une avocate, nos résultats tendent à démontrer un endettement des ménages dans de nombreux cas⁵⁸⁶. Par ailleurs, les coûts requis pour la représentation s'avèrent élevés pour une personne de la « classe moyenne ». À l'inverse, celles et ceux qui décident de s'engager dans la voie de la non-représentation le font souvent à leurs risques, et avec les coûts humains et d'opportunité que cela génère : « Le recours aux tribunaux est un processus long, onéreux, et n'est pas à la portée de toutes et de tous. Les citoyens font l'économie de la représentation par avocat, souvent à leurs risques et périls »⁵⁸⁷.

Gramatikov avait évoqué la parfois difficile distinction entre les coûts humains résultants du processus des impacts de l'évènement à l'origine même du litige⁵⁸⁸. Nous avons précédemment exposé les coûts humains issus du processus, s'agissant du stress, de la déception ou de la stigmatisation. De toute évidence, l'accident de travail en lui-même est générateur d'une série d'inquiétudes, et il a un impact sur la

⁵⁸⁴ A-trav-05, à la p 11.

⁵⁸⁵ Strunin et Boden, *supra* note 158.

⁵⁸⁶ Les exceptions notoires étant Trav-02, Trav-08 et Trav-14.

⁵⁸⁷ Lucie Lamarche, « Les enjeux de l'accès à la justice à l'heure de la philanthropie, de l'empowerment et de l'austérité : illusions et confusion » (2016) 16 Nouveaux Cahiers du socialisme 22, à la p 22.

⁵⁸⁸ Voir chapitre II, section 2.2.

santé tant physique et mentale des PAMT⁵⁸⁹. L'accident générera parfois aussi une grande incertitude en lien avec l'impact de cet accident sur la vie future de la PAMT, sur ses chances de réintégrer l'emploi pré-lésionnel ou même sur sa capacité à retourner sur le marché du travail. Ces potentiels impacts de l'accident du travail étaient souvent abordés d'emblée par les PAMT dans le cadre des entrevues, malgré notre intention d'aborder uniquement le processus. Il appert que le processus peut toutefois venir exacerber cette insécurité, par l'incertitude qu'il véhicule lui-même et le stress qu'il engendre :

Et là t'arrives, et là c'est que t'embarques dans un processus où tu t'isoles, t'es plus dépressif, je veux dire, tu reçois des lettres chez vous, tu te mets à brailler. Ou tu *shakes* quand que t'ouvres ta boîte aux lettres. Moi à la fin, j'ouvrais ma boîte aux lettres pis au moment où je voyais CNESST ou la lettre brune de Québec pour le TAT, j'étais là comme ça, à chaque fois, je *shakais*⁵⁹⁰.

L'insécurité, t'sais tu sais pas c'est quoi ton avenir, tu t'en vas où? T'as les symptômes que t'es pas sûr s'ils vont disparaître, pis t'as l'impression qu'eux autres [les experts médicaux de la CNESST] travaillent pour montrer qu'ils [les symptômes] sont plus là. Fait que... tu te sens coupable de pas être encore guéri. Fait que tu te dis, ben là, s'ils commencent à faire des expertises, tu te dis que tu devrais peut-être être quasiment guéri, t'sais?⁵⁹¹

Dans tête... ça roule tout le temps. Le hamster il court tout le temps partout! Voir, qu'est-ce que tu vas faire [...]. Pis comment que ça va aller, pis là, tu vas tu te retrouver dans rue, tu vas tu être obligé de vendre la maison? Vas-tu bouger, t'sais. T'auras pu rien à un moment donné, parce que si ça bloque là, pis ça marche pas... je veux dire, eux autres ils contestent ça pis ils gagnent et toi tu te ramasses le cul dans rue, parce que t'es plus capable d'aller travailler⁵⁹².

⁵⁸⁹ Voir notamment Véronique Daubas-Letourneux « Parcours d'accidentés du travail : Parcours accidentés ? Inscription biographique des accidents du travail dans les parcours et (in)visibilités produites », dans Annie Thébaud-Mony, Véronique Daubas-Letourneux, Nathalie Frigul et Paul Jobin, dir, *Santé au travail : approches critiques*, Paris, La Découverte, 2012, 185.

⁵⁹⁰ Trav-24, à la p 15.

⁵⁹¹ Trav-25, à la p 16.

⁵⁹² Trav-11, à la p 11.

Ainsi, l'accident du travail et ses répercussions génèrent un stress évident, lequel est susceptible d'être décuplé par les inquiétudes qui sont engendrées par le processus. En effet, les contestations et l'impression d'adversité qui en découle peuvent générer un sentiment d'aliénation par rapport au reste de la société⁵⁹³. Cela révèle une forme d'insécurité existentielle.

La recherche de Martin et Baril sur la trajectoire de vie des PAMT rend compte des risques d'isolement et de vulnérabilité auxquels elles s'exposent et de l'isolement social qu'elles risquent ultimement de subir. Les auteurs situent leur argumentaire autour de la « santé et [du] travail [qui] sont deux éléments structurants majeurs de la représentation de soi et de la place que l'on occupe dans la société »⁵⁹⁴. En effet, la place qu'occupe le travail ne doit pas être négligée : chez Castel, si le travail est contraignant pour le.la travailleur.euse, « il est en même temps le socle qui lui permet d'être reconnu »⁵⁹⁵. Les autrices Cacciaccaro et Kirsh avaient déjà identifié cette importante perte de repère liée au non-emploi et les répercussions dans différentes sphères de la vie personnelle et sociale :

Living with unemployment was difficult for all participants. It prevented them from interacting with others in society and from contributing to the financial well-being of their families. It also resulted in more unstructured time, which was often associated with boredom and symptoms of depression⁵⁹⁶.

Le processus judiciairisé génère inévitablement une incertitude, qui place les PAMT dans une situation « d'attente », alors qu'elles craignent souvent une « fatalité qui va tout leur faire perdre »⁵⁹⁷. Les PAMT rencontrées ont pour la plupart verbalisé leur hâte à ce que toute cette histoire soit enfin derrière elles, leur besoin de retrouver un sens et d'enfin « passer à autre chose » :

⁵⁹³ Cacciaccaro et Kirsh, *supra* note 155, à la p 183.

⁵⁹⁴ Martin et Baril, « Isolement et vulnérabilité des travailleurs », *supra* note 158.

⁵⁹⁵ Castel, « Travail et utilité », *supra* note 575, à la p 679.

⁵⁹⁶ Cacciaccaro et Kirsh, *supra* note 155, à la p 183.

⁵⁹⁷ A-trav-08, à la p 16.

Parce que moi le processus de la CSST je ne sais pas... je veux pas que ça dure longtemps. Je veux qu'on arrête ça, je veux passer à autre chose. Je veux que, que je retrouve mon équilibre, retourner au travail ou bien aller chercher un autre travail. Je veux pas rester, parce que là, y'a des journées que je fais rien là, c'est dur. C'est pas bon. Moi le travail, c'est un bonheur. Quand tu travailles là, tu as une belle routine : tu te réveilles, tu as un objectif, tu vas travailler, tu rencontres du monde, tu es bien, tu as faim, tu manges, tu vas au cinéma, tu as des contacts avec des amis, tu sors prendre une bière, tout ça. Là, tout est arrêté : je sors plus, j'évite de voir mes amis, [...] là j'suis barbu là parce que j'suis devenu paresseux. Avant je suis (sic) toujours coquet, toujours bien habillé, tout ça. [...] On dirait que la vie est devenue monotone, je ne veux pas sombrer encore dans la déprime⁵⁹⁸.

Enfin, il nous semble opportun de concevoir le processus judiciairisé comme une couche de vulnérabilité supplémentaire, laquelle se superpose à une condition d'accidenté.e ou de malade du travail qui entraîne déjà son lot de problématiques. Par exemple, pour certain.es de nos répondant.es dont la lésion était grave et pour qui le retour à l'emploi prélésionnel était impossible, un deuil devait être fait de cette vie passée :

C'est des choses que tu tiens pas en compte, la CSST tient pas compte de ce côté social là. Et même, vous êtes à l'école, vous avez des amis d'école, après le travail on a des amis du travail. Moi j'étais pompier à temps partiel, je travaillais comme représentant sur la route, j'avais plein de clients qui étaient des amis, et du jour au lendemain, tu te retrouves quatre ans plus tard, mais t'as perdu beaucoup de liens qui t'unissaient. Fait que tu te retrouves tout seul, et quand tu t'obstines à vouloir être la même personne que tu étais, des fois tu perds de l'entourage et tout ça, fait que c'est vraiment ce côté-là... l'humanité de la CSST, que j'ai beaucoup de misère⁵⁹⁹.

Ainsi, le processus peut être vu comme une couche de vulnérabilité qui est susceptible d'induire la précarité, sous la forme d'une insécurité matérielle et existentielle chez les PAMT. Cette façon de conceptualiser le processus permet également d'envisager, éventuellement, des solutions qui permettraient d'atténuer

⁵⁹⁸ Trav-19, à la p 23.

⁵⁹⁹ Trav-03, aux pp 2-3.

cette précarité induite. Dans cette optique, la question de l'accès effectif à la justice, telle que nous l'avons défini précédemment⁶⁰⁰, se pose avec d'autant plus d'acuité. Est-il alors possible de croire qu'un processus qui induit ces formes d'insécurité tend vers un accès effectif aux droits et à la justice?

Nous estimons que les coûts auxquels les PAMT peuvent être confrontées inhibent un accès effectif aux droits et à la justice. En effet, les coûts de différentes natures qui sont rencontrés, ainsi que leurs effets, font de la trajectoire judiciaire des PAMT un parcours qui sera potentiellement parsemé d'écueils. Pour certaines, ce parcours sera vraisemblablement trop « coûteux » pour être poursuivi jusqu'à la fin. Est-il possible de croire que dans certains cas, l'idée de mener son dossier à terme soit finalement illusoire? À la lumière de nos résultats et de la littérature recensée s'étant intéressée aux PAMT, nous estimons qu'il faut, dans certains cas, répondre de manière affirmative à cette question. Par ailleurs, le processus en tant que tel est susceptible d'être un facteur de précarisation et cela nous apparaît être en complète discordance avec les objectifs qui sont à l'origine de la justice administrative, à savoir d'offrir un processus simple, rapide et peu coûteux⁶⁰¹.

Pour certaines PAMT qui sont plongées dans ce processus judiciairisé, les protections prévues par la LATMP perdent conséquemment de leur portée. Nous retenons comme acception de l'accès à la justice qu'il s'agit de la manière permettant de réaliser les finalités du droit en cause⁶⁰². Or, un processus trop coûteux rend les protections prévues à la LATMP inopérantes pour certain.es travailleur.euses, qui ne pourront faire valoir leurs droits adéquatement et conformément aux dispositions de la loi. Ainsi, « sans véritable accès à la justice, les droits du salarié, même clairement

⁶⁰⁰ Voir *supra* Chapitre II, section 2.1.

⁶⁰¹ Garant *et al.*, *supra* note 53, à la p 112; Issalys et Lemieux, *supra* note 10.

⁶⁰² Voir *supra* Chapitre II section 2.1.

reconnus par des lois d'ordre public, ne peuvent être assurés »⁶⁰³. Le professeur Macdonald rappelait qu'il importe de ne pas faire dominer l'**accès** sur la **justice** elle-même. Les inégalités systémiques qui préexistent le processus et au cœur duquel elles s'ancrent par la suite doivent être considérées⁶⁰⁴. Les limites méthodologiques de notre recherche ne nous ont évidemment pas permis d'isoler des variables telles que le genre, l'ethnicité ou le statut socioéconomique. Toutefois, les coûts humains mettent par exemple en lumière des « barrières subjectives » de l'accès à la justice et ces coûts révèlent certaines dynamiques sociales qui existent en marge du droit⁶⁰⁵. Ainsi, l'étiologie de certains des coûts humains de la justice révèle des dynamiques qui sont hors du contrôle des PAMT. En effet, elles sont davantage liées au fait que les PAMT sont des travailleur.euses non syndiqué.es et non pas des employeurs qui composent avec des ressources monétaires et informationnelles bien différentes, ainsi qu'avec des incitatifs financiers qui leur sont propres. Les coûts financiers comme les coûts humains peuvent entraîner dans leur sillage une perspective négative du système de justice : « Words like disenchantment, disenfranchisement and disempowerment best capture how many citizens view the justice system »⁶⁰⁶. À l'instar des auteurs Cappelletti et Garth nous retenons que l'accès à la justice doit permettre aux parties d'être assurées que le résultat final ne dépendra que des mérites de la cause sur le fond⁶⁰⁷. Or, les coûts humains et financiers de la justice s'avèrent inégalement répartis et démontrent un clair déséquilibre des forces en présence. Par ailleurs, des solutions afin d'amoindrir ces coûts peuvent être imaginées notamment pour redresser le rapport de force inéquitable entre le ou la travailleuse et la partie patronale, ou pour contrer les effets de l'hermétisme du droit en cause et de l'opacité du processus qui s'enclenche en cas de contestation. En effet, les ressources

⁶⁰³ Legault et *al*, *supra* note 53, à la p 5, citant Pierre-Claude Lafond, *supra* note 224, aux pp 5-20.

⁶⁰⁴ Macdonald, « La justice avant l'accès », *supra* note 241, à la p 52

⁶⁰⁵ Macdonald, Law Reform Number 2, *supra* note 237.

⁶⁰⁶ *Ibid.*, à la p 320.

⁶⁰⁷ *Ibid.*, à la p 186.

disproportionnées dont les parties disposent pour mener à terme un litige influent sur les coûts. Force nous est d'admettre que les PAMT n'ont pas les mêmes « armes »⁶⁰⁸, pour reprendre l'image donnée par Cappelletti et Garth, que les autres parties au litige. Elles n'ont pas les mêmes ressources monétaires, et elles n'ont pas non plus le même accès à une information de qualité et pourront requérir un soutien moral ou relationnel. Pour les PAMT dont le processus est judiciairisé, ce processus occupe une place centrale afin d'assurer que les droits et protections découlant de la loi soient véritablement garantis, car en « l'absence de mécanismes assurant l'accès à des moyens de garantir les droits »⁶⁰⁹, il n'y a pas d'accès véritable aux droits et protections, et donc pas d'accès à la justice non plus.

⁶⁰⁸ Cappelletti et Garth, *supra* note 1, à la p 186.

⁶⁰⁹ Curie, « Surfer sur la troisième vague », *supra* note 234, à la p 40.

CONCLUSION

La présente recherche voulait mettre les PAMT non syndiquées au cœur des réflexions portant sur le régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec et plus particulièrement sur le processus judiciairisé qui peut survenir. S'il est primordial de centrer notre attention sur les PAMT elles-mêmes, il importe aussi de ne pas occulter les éléments contingents qui sont susceptibles de moduler la manière dont ce processus sera vécu. Le premier chapitre voulait justement brosser le portrait du contexte dans lequel un tel recours s'exerce : ce processus se déroule au sein d'un système de justice administrative qui ne reflète pas toujours les objectifs pourtant à l'origine de sa création et au cœur de dynamiques bien particulières liées au financement du régime d'indemnisation⁶¹⁰. Toutefois, ce sont bien les PAMT qui subissent d'importants coûts de différentes natures, que nous avons classés selon la typologie du chercheur Gramatikov⁶¹¹. Nous avons donc identifié les coûts et avons tenté de mettre en lumière leurs effets, afin de voir comment les PAMT composent avec ceux-ci tout au long du processus judiciairisé. Nous avons voulu illustrer ce processus qui, lorsqu'il se judiciairise, entraîne dans son sillage une série d'éléments qui inhibent un accès effectif à la justice. En effet, les coûts supportés par les PAMT, ainsi que la précarisation qui peut s'en suivre nous apparaissent comme révélateur d'un accès à la justice qui deviendra parfois illusoire pour certaines personnes.

Quelles avenues devraient être privilégiées afin que les PAMT aient réellement accès à la justice lorsque vient le temps de voir leur lésion professionnelle indemnisée et reconnue? Nous avons été capable de mettre en lumière certains facteurs qui pourraient favoriser un accès réel à la justice dans le cadre de notre recherche. La principale piste d'action en appelle selon nous à un rééquilibrage des pouvoirs, faisant

⁶¹⁰ Voir *supra* au Chapitre I, les sections 1.1.1.2 sur la justice administrative et 1.1.2.1 sur les parties au litige.

⁶¹¹ Voir *supra* Chapitre II, section 2.2.

écho aux questions liées à l'égalité et à la portée substantive de l'accès à la justice tel qu'exposé dans notre cadre d'analyse⁶¹².

Comme nous l'avons exposé, un certain nombre de répondant.es étaient réticent.es à se représenter seul.es, notamment à cause de la complexité inhérente du droit en question. Le fait de prendre une avocate venait vraisemblablement soulager certaines PAMT de la lourdeur de cette tâche, leur permettant alors de se délester de ce stress et des tâches quotidiennes liées à la gestion de la réclamation. Toutefois, comme nous l'avons démontré, les coûts humains et financiers n'évoluent pas en vase clos, mais ils interagissent entre eux de manière constante. Ainsi, les coûts monétaires qui découlent de la représentation ont des impacts très concrets dans la vie de la PAMT et de sa famille. Par ailleurs, la représentation peut entraîner dans son sillage un sentiment de dépossession important, alors que l'avocate gère le dossier, et que certain.es répondant.es ne parviennent plus à suivre le fil de ce qu'il se passe. Les organismes communautaires peuvent venir jouer ici un rôle important, alors que l'accompagnement qu'ils font, parfois dès les premières contestations dans le dossier, semble faire en sorte que les PAMT se sentent davantage outillées face à ce qui est en cause et à comment leur dossier pourra se dérouler. En sus de l'accompagnement, ces organismes peuvent également préparer les PAMT à l'audience si elles se représentent seules. Par contre, les organismes communautaires souffrent d'un sous-financement chronique rendant leur pérennité toujours incertaine. Par ailleurs, ces organismes sont inégalement répartis sur le territoire du Québec, certaines régions n'étant desservies par aucun organisme local.

Ainsi, au-delà de la représentation, il semble qu'une forme d'accompagnement plus continu – lequel intégrerait un accès à une information de qualité – serait une voie à privilégier. Ce sont d'ailleurs des pistes de solutions évoquées dans le récent rapport

⁶¹² Voir *supra* Chapitre II, section 2.1.

de l'IRIS. Les chercheurs suggèrent que le Québec s'inspire des autres provinces canadiennes pour offrir un soutien aux PAMT, et conséquemment, réduire les coûts monétaires souvent prohibitifs requis pour obtenir un service juridique⁶¹³. En effet, toutes les provinces et territoires canadiens ont un système public d'indemnisation des accidents du travail qui est financé par les cotisations des employeurs. Des distinctions importantes existent entre les provinces⁶¹⁴, mais sur le plan de la représentation des PAMT, des différences majeures existent plus particulièrement entre le Québec et le reste des provinces. En effet, toutes les provinces canadiennes offrent minimalement un service public d'information aux PAMT. Ces services sont financés soit par l'organisme chargé de l'indemnisation, soit par l'État. Ainsi, si le Québec se démarque du reste du Canada relativement au soutien apporté aux salarié.es non syndiqué.es en matière de normes du travail⁶¹⁵, force est de constater que le Québec fait piètre figure face au reste du Canada quant à l'assistance fournie aux PAMT.

Également, nous estimons que les coûts humains et financiers de la justice ont un impact bien réel sur la vie des PAMT⁶¹⁶. Nous avons tenté de mettre en lumière le rôle central que peut être appelé à jouer un employeur qui souhaite voir ses taux de cotisation diminuer. Or, ces agissements ont un impact sur les coûts supportés par les PAMT. À l'instar des chercheurs de l'IRIS, nous pensons qu'il est temps de se pencher sérieusement sur le mode financement du régime d'indemnisation des lésions

⁶¹³ Rapport IRIS, *supra* note 15, à la p 53.

⁶¹⁴ voir Baril et al, *supra* note 156 ; Lippel et al, « Role of doctors », *supra* note 66 ; Stéphanie Boulenger et François Vaillancourt, *Coûts des régimes de SST : méthodologie et résultats de la comparaison entre la CSST du Québec et la CSPAAAT de l'Ontario*, Rapport de Projet, groupe CIRANO, Montréal, mars 2012.

⁶¹⁵ Voir *supra* Chapitre I, section 1.1.2.1. sur le rôle de la CNESST, section des normes du travail. La CNESST offre une représentation gratuite pour différents recours : plainte liée au salaire, plainte pour harcèlement psychologique, plainte pour un congédiement fait sans cause juste et suffisante, plainte pour une pratique interdite ou plainte pour un changement injustifié au statut de salarié.

⁶¹⁶ D'autres études le confirment par ailleurs : MacEachen et al, « Toxic Dose », *supra* note 102; Lippel, « Expérience du processus d'appel », *supra* note 176.

professionnelle⁶¹⁷. Également, la question de la reconnaissance des « tracasseries administratives » exposée précédemment⁶¹⁸ pourrait être envisagée comme solution partielle. En effet, d'aucuns affirment que la reconnaissance des tracasseries administratives par le régime d'indemnisation des lésions professionnelles pourrait tempérer les comportements belliqueux de certains employeurs, voire de la CNESST⁶¹⁹. Ainsi, la reconnaissance des coûts humains qui engendrent les lésions psychologiques permettrait de souligner l'adversité dans laquelle les PAMT peuvent se trouver, de compenser les effets que peuvent avoir les coûts issus du processus et de décourager des comportements combattifs de la part des autres parties au litige. Pour assurer un accès effectif à la justice, les PAMT qui entament un processus judiciairisé devraient le faire sur le même pied d'égalité que les autres parties au litige. Le rapport de force qui caractérise actuellement les relations entre la CNESST, l'employeur et le ou la travailleuse doit être rééquilibré.

⁶¹⁷ Rapport IRIS, *supra* note 15, à la p 53.

⁶¹⁸ Voir Chapitre II, section 2.2.2.

⁶¹⁹ Lippel, « Traiter la personne », *supra* note 14, à la p 58.

BIBLIOGRAPHIE

ALLOCUTIONS

Arsenault, Jean-Pierre, *La conciliation : Pour une justice douce au sein des tribunaux administratifs*, Vancouver, Conférence internationale du Conseil des tribunaux administratifs canadiens (CTAC), 11 octobre 1999.

DÉBATS PARLEMENTAIRES

« Étude détaillée du projet de loi no 14, Loi modifiant la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles », Commission de l'économie et du travail, 34-1, n°5 (15 décembre 1989) vol. 31 N° 5 (Jean-Pierre Jolivet).

DÉCISIONS

Martin c Compagnie d'assurances du Canada sur la vie, 1987 CanLII 371 (QC CA)

DD et Compagnie A, 2010 QCCLP 7860 (CanLII)

Legendre et Danone inc, 2008 QCCLP 4405 (CanLII)

LÉGISLATION

Code civil du Québec, RLRQ c CCQ-1991

Code de procédure civile, RLRQ c C-25.01

Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends, RLRQ c A-14, r 5.1

Loi instituant le Tribunal administratif du travail, RLRQ c T-15.1

Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail, LQ 2015, c 15.

Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques, RLRQ c A-14

Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ c S-2.1

Loi sur l'équité salariale, RLRQ c E-12.001

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, RLRQ c A-3.001

Loi sur les normes du travail, RLRQ c N-1.1

Règlement sur l'aide juridique, RLRQ c A-14.

Règlement sur le financement, RLRQ c A-3.001, r 7

MÉMOIRES ET THÈSES

Aubé, Isabelle, *Analyse du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique par le processus de médiation de la Commission des normes du travail (CNT) et du traitement des réclamations pour lésions professionnelles attribuables au harcèlement psychologique par le processus de conciliation de la Commission des lésions professionnelles (CLP)*, mémoire, Université de Montréal, 2008.

Cox, Rachel, *Les effets du rôle accordé aux syndicats par le Projet de loi 143 sur la mise en œuvre et la réception du droit à un milieu de travail exempt du harcèlement psychologique ainsi que sur l'action syndicale au Québec*, thèse, Université d'Ottawa, 2014.

Gravel, Sylvie, *Analyse du parcours d'indemnisation de travailleurs immigrants victimes de lésions professionnelles*, thèse, Université de Montréal, 2006, en ligne : <<http://search.proquest.com/docview/304922265/?pq-origsite=primo>>.

Howse, Dana June, *Injured Workers' Moral Engagement in the Compensation System: The Social Production of Problematic Claiming Experience*, Thèse, Université de Toronto, 2017,

Lippel, Katherine, *Le droit des accidentés du travail à une indemnité : analyse historique et critique*, mémoire, Université de Montréal, Thémis, 1986.

Premji, Stéphanie, *Étude aux méthodes mixtes sur la relation entre l'ethnicité et la santé et sécurité du travail*, thèse, Université du Québec à Montréal, 2008.

Robichaud, Marie-Maxime, *Retour au travail à la suite d'une lésion professionnelle : Perspective des intervenants en réadaptation du système d'indemnisation publique*, mémoire, Université Laval, 2016.

MONOGRAPHIES

Bass, Julia, W. A Bogart et Frederick H. Zemans, *Access to justice for a new century: the way forward*, Toronto, Law Society of Upper Canada, 2005.

Cingolani, Patrick, *La précarité*, Paris, Presses Universitaires de France, coll « Que sais-je? » 2017.

Foster, Jason et Bob Barnetson, *Health and Safety in Canadian Workplaces*, Edmonton, AU Press, 2016.

Gaudet Stéphanie et Dominique Robert, *L'aventure de la recherche qualitative. Du questionnement à la rédaction scientifique*, Ottawa, Les presses de l'Université d'Ottawa, 2018.

Gauthier, Benoît et Isabelle Bourgeois, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 6e éd, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2016.

Lafond, Pierre-Claude, *L'accès à la justice civile au Québec : portrait général*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2012.

Garant, Patrice, *La justice invisible ou méconnue [ressource électronique] : propos sur la justice et la justice administrative*, Cowansville, Yvon Blais, 2014.

Garant, Patrice, Philippe Garant et Jérôme Garant, *Droit administratif*, 7e éd, Cowansville, Yvon Blais, 2017.

Issalys, Pierre et Denis Lemieux, *Les tribunaux administratifs. L'action gouvernementale – Précis de droit des institutions administratives*, 3e éd, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2009.

Miles, Matthew B et A Michael Huberman, *Analyse de données qualitatives*, 2e éd, Bruxelles, De Boeck Université, 2003.

Noreau, Pierre. *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, Éditions Thémis, 2010.

Paillé, Pierre et Alex Mucchielli, *L'analyse qualitative en sciences humaines*, 4e éd, Paris, Armand Colin, 2016.

Quinn Patton, Micheal, *Qualitative Research & Evaluation Methods*, 4e éd, Los Angeles, Sage, 2015.

Royer, Jean-Claude et Catherine Piché, *La preuve civile*, 5e ed, Montréal, Yvon Blais, 2016.

OUVRAGES COLLECTIFS

Archambault, Jacques L, « Phase deux de la réforme de la tarification de la CSST : une vue d'ensemble » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 130, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2000, 155.

———. « Classification des employeurs et répartition des salaires à la CSST » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 318, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2010, 109.

Baril-Gingras, Geneviève, « La production sociale de la santé et de la sécurité du travail » dans Sylvie Montreuil, Pierre-Sébastien Fournier et Geneviève Baril-Gingras, dir, *L'intervention en santé et en sécurité du travail : pour agir en prévention dans les milieux de travail*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2013, 23.

Belley, Jean-Guy, « Une métaphore chimique pour le droit », dans Jean-Guy Belley, dir, *Le droit soluble. Contributions québécoises à l'étude de l'inter-normativité*, Paris, LGDJ, 1996.

Bernheim, Emmanuelle, « Prendre le droit comme un “fait social” - la sociologie du droit pas et pour elle-même » dans Georges Azzaria, dir, *Les cadres théoriques et le droit. Actes de la Journée d'étude sur la méthodologie et l'épistémologie juridiques*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2013, 93.

Bernheim, Emmanuelle, Dominique Bernier, Alexandra Bahary-Dionne, Laurence Guénette, Louis-Philippe Jannard et Richard-Alexandre Laniel, « L'auto-représentation et le plaideur citoyen » dans Pierre Noreau, Emmanuelle Bernheim, Maya Cachecho, Catherine Piché, Jean-François Roberge et Catherine Rossi, dir, *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*, Cowansville, Yvon Blais, 2020, 1.

Bernier, Lionel « Fascicule 1 : fondements du droit de la santé et de la sécurité du travail » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *JCQ Droit du travail – Santé et sécurité du travail*, 2015.

Bernier, Marie-France, Edith Charbonneau, Émilie Lessard, Claude Verge, « Fascicule 18 : Droit régissant les contestations soumises au Tribunal administratif du travail, division de la santé et de la sécurité du travail » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *JCQ Droit du travail – Santé et sécurité du travail*, 2018.

Bourgault, Julie, « Fascicule 11 : La liberté d'association » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *JCQ Droit du travail – Rapports collectifs et individuels*, 2018.

Castel, Robert, « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation : Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle » dans Jacques Donzelot, dir, *Face à l'exclusion : le modèle français*, Paris, Esprit série société, 1991, 137.

Charbonneau, Edith, « Genèse et application du principe de proportionnalité en droit administratif québécois, particulièrement par le tribunal compétent en matière de santé et de sécurité du travail », dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 453, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2019, 177.

Coiquaud, Urwana, « Portrait des règlements et de la prévention des différends en droit du travail » dans Pierre-Claude Lafond, dir, *Régler les différends autrement*, Montréal, LexisNexis, 2015, 229.

Commaille, Jacques, « La fonction de justice et le changement de régime de régulation des sociétés » dans Nicholas Kasirer et Pierre Noreau, dir, *Sources et instruments de justice en droit privé*, Montréal, Éditions Thémis, 2002, 87.

Corriveau, Line, « Les règlements en conciliation : comment assurer leur survie? » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 201, 2004, 151.

Cox, Rachel, « Les ententes à l'amiable dans le contexte de lois d'ordre public : le cas de l'indemnisation des accidentés du travail » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 130, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2000, 55.

Daubas-Letourneux, Véronique, « Parcours d'accidentés du travail : Parcours accidentés? Inscription biographique des accidents du travail dans les parcours et (in)visibilités produites », dans Annie Thébaud-Mony, Véronique Daubas-Letourneux, Nathalie Frigul et Paul Jobin, dir, *Santé au travail : approches critiques*, Paris, La Découverte, 2012, 185.

Germain, Claude « Fascicule 8 : La justice administrative au Québec » dans Stéphane Beaulac et Jean-François Gaudreault-Desbiens, dir, *JCQ Droit public – droit administratif*, 2013.

Guay, Christiane, Fanny Jolicoeur et Nadine Volant, « La gouvernance autochtone des services de protection de la jeunesse : un enjeu d'accès à la justice » dans Pierre Noreau, Emmanuelle Bernheim, Maya Cachecho, Catherine Piché, Jean-François Roberge et Catherine Rossi, dir, *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*, Cowansville, Yvon Blais, 2020, 255.

Hobson, Julien David et Félix Martineau, « Fascicule : 21 Protection contre les repréailles et droit au retour au travail des travailleurs victimes d'une lésion professionnelle » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *JCQ Droit du travail – Santé et sécurité du travail*, 2018.

Lajeunesse, Pierre M, « Le Règlement sur l'utilisation de l'expérience : un premier bilan » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 284, Cowansville (QC), Yvons Blais, 2008, 3.

Lebel, Louis, « L'accès à la justice : une prise de conscience nécessaire de la nature d'un problème » dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, Yvon Blais, 2010, 135.

Lippel, Katherine, « Une réforme du régime québécois de santé et de sécurité du travail : pour qui? pourquoi? pour quand? » dans Sylvie Montreuil, Pierre-Sébastien Fournier, et Geneviève Baril-Gingras, dir, *L'intervention en santé et en sécurité du travail : pour agir en prévention dans les milieux de travail*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2013, 371.

-----, « Workers' Compensation and controversial illnesses » dans Pamela Moss et Katherine Teghtsoonian, dir, *Contesting Illness. Processes and Practices*, Toronto, University of Toronto Press, 2008, 47.

-----, « L'intervention précoce pour éviter la chronicité : enjeux juridiques » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 284, Cowansville, Yvon Blais, 2008, 141.

-----, « L'expérience du processus d'appel en matière de lésions professionnelles telle que vécue par les travailleuses et les travailleurs » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 239, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2006, 123.

-----, « Le travail atypique et la législation en matière de santé et sécurité du travail » dans *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*. Barreau du Québec, vol 201, Cowansville (QC) Yvon Blais, 2004, 307.

Lippel, Katherine et Rachel Cox, « Invisibilité des lésions professionnelles et inégalités de genre : le rôle des règles et pratiques juridiques » dans Annie Thébaud-Mony, dir, *Santé au travail : approches critiques*, Paris, La Découverte, 2012, 153.

Lippel, Katherine, Rachel Cox et Isabelle Aubé, « Fascicule 27 : Droit de la santé au travail régissant les problèmes de santé mentale : prévention, indemnisation et réadaptation » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *JCQ Droit du travail – Santé et sécurité du travail*, 2018.

Macdonald, Roderick A, « Access to Justice in Canada Today : Scope, Scale and Ambitions » dans Julia Bass, W A Bogart et Frederick H Zemans, dir, *Access to Justice for a New Century: the Way Forward*, Toronto, Law Society of Upper Canada, 2005.

Miller, Monica K et Brian H Bornstein, « Stress, Trauma, and Wellbeing in the Legal System : An Overview » dans *Stress, Trauma, and Wellbeing in the Legal System*, Monica K Miller et Brian H Bornstein, dir, New York, Oxford University Press, 2013, 3.

Mockle, Daniel, « Les modes alternatifs de règlement des litiges en droit administratif » dans Jean-Louis Beaudoin, dir, *Médiation et modes alternatifs de règlement des conflits : Aspects nationaux et internationaux*, Association Henri Capitant (section québécoise), Cowansville (QC), Yvon Blais, 1997, 85.

-----, « Le développement des formules non juridictionnelles inspirées du modèle de l'Ombudsman », dans Katherine Lippel, dir, *Nouvelles pratiques de gestion des litiges en droit social et du travail*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 1993.

Pierre Noreau, « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections » dans *Révolutionner la justice, Constats, mutations et perspectives*, Pierre Noreau, dir, Montréal, Éditions Thémis, 2009, 13.

Rocher, Guy, « Le “regard oblique” du sociologue sur le droit » dans Pierre Noreau, dir, *Dans le regard de l'autre*, Montréal, Thémis, 2005, 59.

Savoie-Zajc, Lorraine, « L'entrevue semi-dirigée » dans Benoît Gauthier et Isabelle Bourgeois, dir, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 6^e éd, Québec, Presses de l'Université du Québec, 337.

Shainblum, Esther, Terrence Sullivan et John W Frank, « Multicausality, Non-traditional Injury, and the Future of Workers' Compensation » dans Morley Gunderson et Douglas Hyatt, dir, *Workers' Compensation: Foundations for Reform*, Toronto, University of Toronto Press, 2000, 58.

Siracuse, Lorie L et Brian H Bornstein, « Using the Law to Enhance Wellbeing : Applying Therapeutic Jurisprudence in the Courtroom » dans Monica K Miller et Brian H Bornstein, dir, *Stress, Trauma, and Wellbeing in the Legal System*, New York, Oxford University Press, 2013, 15

Vigneault, Pierre, « L'approche contractuelle : l'expérience des mutuelles de prévention à la Commission de la santé et de la sécurité du travail » dans *Actes de la XIIIe Conférence des juristes de l'État*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 1998, 127.

PÉRIODIQUES

Albiston, Catherine R et Rebecca L Sandefur, « Expanding the Empirical Study of Access to Justice » (2013) 2013:1 *Wis L Rev* 101.

Allen, Amy R, Sharon Newnam, Alan Petersen, Adam P Vogel et Alex Collie, « Exploring the influence of compensable injury on recovery » (2016) 45 *Journal of Vocational Rehabilitation* 315.

April, Johanne et Hélène Larouche, « L'adaptation et la flexibilité d'une chercheure » (2006) 26 :2 *Recherches Qualitatives* 145.

Azaroff, Lenore S, Charles Levenstein et David H. Wegman, « Occupational Injury and Illness Surveillance: Conceptual Filters Explain Underreporting » (2002) 91 *Am J Publ Health* 1421.

Baril, Raymond H, Judy A Clarke, Margaret N Friesen, Susan R Stock, Donald C Cole et The Work-Ready group. « Management of return-to-work programs for workers with musculoskeletal disorders: a qualitative study in three Canadian provinces » (2003) 57:11 *Social Science & Medicine* 2101.

Baril-Gingras, Geneviève Michel Vézina et Katherine Lippel, « Bilan relatif aux dispositions de la LSST : Vers une application intégrale? » (2013) 68 : 4 *RI* 682.

Beardwood, Barbara A., Bonnie Kirsh et Nancy J. Clark. « Victims Twice Over: Perceptions and Experiences of Injured Workers » (2005) 15:1 *Qualitative Health Research* 30.

Bernheim, Emmanuelle, « De l'existence d'une norme de l'anormal. Portée et valeur de la recherche empirique au regard du droit vivant : une contribution à la sociologie du droit » (2011) 52 : 3-4 *C de D* 461.

Bernheim, Emmanuelle et Richard-Alexandre Laniel, « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés : problèmes ou symptômes? » (2013) 31 Windsor YB Access Just 45.

Blais, Mireille et Stéphane Martineau, « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes » (2006) 26:2 Recherches qualitatives 1.

Boden, Leslie I, Elyce A Biddle et Emily A Spieler, « Social and Economic Impacts of Workplaces Illness and Injury : Current and Future Directions for Research » (2001) 40 American Journal of Industrial Medicine 398.

Bowman, Josie M, « Reactions to chronic low back pain » (1994) 15 Mental Health Nursing 445.

Burgi, Noëlle, « Societies without citizens: The anomic impacts of labor market restructuring and the erosion of social rights in Europe » (2014) 17 :3 European Journal of Social Theory 290.

-----, « De a précarité de l'emploi à la négation du vivant » (2007) 4 ¿Interrogations ?, en ligne : < <http://www.revue-interrogations.org/De-la-precarite-de-l-emploi-a-la>>.

-----, « Exiler, désœuvrer les femmes licenciées » (2002) 2 :8 La Découverte « Travail, genre et sociétés » 105.

Cacciaccaro, Lucia et Bonnie Kirsh, « Exploring the Mental Health Needs of Injured Workers » (2006) 73 :3 Revue Canadienne d'ergothérapie 178.

Cadieux, Jean, Lise Desmarais et Mario Roy, « Changement de perspective dans la mesure de performance en SST » (2004) Actes du 15ème congrès de l'AGRH, 2583.

Cappelletti, Mauro et Bryant G Garth, « Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective », (1978) 27 Buff L Rev 181.

Castel, Robert, « Travail et utilité au monde » (1996) 135 :6 Revue internationale du travail 675.

Coiquaud, Urwana, « Le difficile encadrement juridique des travailleurs autonomes en situation précaire : Le cas des chauffeurs locataires de taxi » (2009) 64 : 1 RI 95.

Cox, Rachel et Katherine Lippel, « Falling through the Legal Cracks: The Pitfalls of Using Workers Compensation Data as Indicators of Work-Related Injuries and Illnesses » (2008) 6 :2 Policy and Practice in Health and Safety 9.

Dabee, Nadia, « A New Paradigm for Occupational Health and Safety: Is It Time to Abandon Experience-Rating Once and for All? » (2017) 42:1 New Zealand Journal of Employment Relations 72.

Dembe, Allard, « The Social Consequences of Occupational Injuries and Illnesses » (2001) 40 American Journal of Industrial Medicine 403.

-----, « Social Inequalities in Occupational Health and Health Care for Work-Related Injuries and Illnesses » (1999) 22 :5-6 Intl J L & Psychiatry 567.

Donado, Alejandro « Why do Unionized Workers Have More Nonfatal Occupational Injuries » (2015) 68 Indus & Lab Rel Rev 153.

Farrow, Trevor, « What is Access to Justice? » (2014) 51:3 Osgoode Hall LJ.

Fiss, Owen M, « Against Settlement (1984) 93 Yale LJ 1073.

Franché, Renée-Louise, Colette C Severin, Hyunmi Lee, Sheilah Hogg-Johnson, C Gail Hepburn, Marjan Vidmar et Ellen MacEachen, « Perceived Justice of Compensation Process for Return-to-Work : Development and Validation of a Scale » (2009) 2 Psychol Inj and Law 225.

Felstiner, William L F, « Influences of Social Organization on Dispute Processing » (1974) 9 : 1 Law & Soc'y Rev, 63

Galanter, Marc « Why the "Haves" Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change » (1974) 9 :1 Law & Soc'y Rev 95.

Gallié, Martin et Louis-Simon Besner, « Les délais judiciaires et inégalités sociales » (2017) 58 :4 C d D 613.

Garth, Bryan et Joyce Sterling, « From Legal Realism to Law and Society. Reshaping Law for the Last Stages of the Social Activist State » (1998) 22 :2 Law & Soc'y Rev 409.

Gesuladi-Fecteau, Dalia et Guylaine Vallée, « La mise en oeuvre de la *Loi sur les normes du travail* : étude empirique d'un modèle singulier d'inspection du travail » (2017) 11 :1 Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail 4.

Gewurtz, Rebecca, Stephanie Premji et Linn D Holness, « The experiences of workers who do not successfully return to work following a work-related injury » (2019) 61 :4 Work 537.

Giroux, André, « Représentation devant les tribunaux administratifs : il y a de la place pour les avocats! » (2003) 35 : 1 J du B.

Grant, Genevieve et David M Studdert, « Poisoned Chalice? A Critical Analysis of the Evidence Linking Personal Injury Compensation Processes with Adverse Health Outcome » (2009) 33 Melbourne UL Rev 865.

Gravel, Sylvie, Jean-Marc Brodeur, François Champagne, Katherine Lippel, Louis Patry, Laurence Boucheron, Michel Fournier et Bilkis Vissandjée, « Critères pour apprécier les difficultés d'accès à l'indemnisation des travailleurs immigrants victimes de lésions professionnelles » (2006) 8 :2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé.

Guberman, Nancy et Dominique Côté, « Pourquoi la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec n'est pas le premier recours des enseignantes et des préposées à l'aide domestique ayant des lésions professionnelles » (2005) 7 Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé.

Hirsch, Barry T, David A Macpherson, J Michael DuMond, « Workers' compensation reciprocity in union and non-union workplaces » (1997) 50 Indus & Lab Rel Rev 213.

Hughes, Patricia, « Law Commissions and Access to Justice: What Justice Should We Be Talking About? » (2008) 46 :4 Osgoode Hall LJ 773

Ison, Terrence G « Reflections on the State of Workers' Compensation and Occupational Health & Safety in the United States and Canada » (2015) 47:1 Compensation & Benefits Review 27.

-----, « The Significance of Experience Rating » (1986) 24 Osgoode Hall LJ 723.

Keet, Michaela, Heather Heavin et Shawna Sparrow, « Anticipating and Managing the Psychological Cost of Civil Litigation » (2017) 34 Windsor YB Access Just 73

Kilgour, Elizabeth, Agnieszka Kosny, Donna McKenzie et Alex Collie, « Healing or Harming? Healthcare Provider Interactions with Injured Workers and Insurers in Workers' Compensation Systems » (2015) 25 J Occup Rehabil 220

Kilgour, Elizabeth, Agnieszka Kosny, Donna McKenzie et Alex Collie, « Interactions Between Injured Workers and Insurers in Workers' Compensation Systems: A Systematic Review of Qualitative Research Literature » (2015) 25:1 J Occup Rehabil 160.

Kirsh, Bonnie et Pat McKee, « The needs and experiences of injured workers: A participatory research study » (2003) 21:3 Work 221.

Kirsh, Bonnie, Tesha Slack et Carole Anne King, « The Nature and Impact of Stigma Towards Injured Workers » (2012) 22 J Occup Rehabil 143.

Kosny, Agnieszka, Sharon Newnam et Alex Collie, « Family matters: compensable injury and the effect on family » (2018) 40:8 Disability and Rehabilitation 935-944.

Kosny, Agnieszka, Ellen MacEachen, Sur Ferrier et Lori Chambers, « The Role of Health Care Providers in Long Term and Complicated Workers' Compensation Claims » (2011) 21:4 J Occup Rehabil 582.

Lamarche, Lucie, « Les enjeux de l'accès à la justice à l'heure de la philanthropie, de l'empowerment et de l'austérité: illusions et confusion » (2016) 16 Nouveaux Cahiers du socialisme 22.

Landers, Merrill R, Wing Cheung, Dustin Miller, Tore Summons, Harvey W Wallmann, J Wesley McWhorter et Ty Druse, « Workers' compensation and litigation

status influence the functional outcome of patients with neck pain » (2007) 23 :8 Clinical Journal of Pain 676.

Lax, Michael B et Rosemary Klein, « More Than Meets the Eye : Social, Economic, and Emotional Impacts of Work-Related Injury and Illness » (2008) 18 :3 New Solutions 343.

Legault, Marie-Josée, Errico Urbani et Dominic Roux, « Les effets de l'institutionnalisation d'une culture de règlement à l'amiable des conflits de travail au Québec sur l'accès à la justice et l'effectivité du droit du travail » (2014) 1 Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale 80.

Lippel, Katherine, « L'avenir du droit de la santé et de la sécurité du travail dans le contexte de la mondialisation » (2016) 47 :2 RD Ottawa 535.

-----, « Preserving Workers' Dignity in Workers' Compensation Systems : An International Perspective » (2012) 55 American Journal of Industrial Medicine 519.

-----, « Le droit québécois et les troubles musculo-squelettiques : règles relatives à l'indemnisation et à la prévention » (2009) 11 : 2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé 1-16.

-----, « Workers Describe the Effect of the Workers' Compensation Process on their Health: A Québec study » (2007) 30:4 Intl J L & Psychiatry 427.

-----, « Compensation for Musculoskeletal Disorders in Quebec: Systematic Discrimination against Women Workers? » (2003) 33 :2 International Journal of Health Services 253.

-----, « Therapeutic and Anti-Thérapeutic Consequences of Workers' Compensation » (1999) 22 : 5-6 Intl J L & Psychiatry 521.

-----, « Commentary » (1990) 10 Windsor YB Access Just 534.

-----, « Workers' Compensation and Stress : Gender and Access to Compensation » (1999) 22 :1 Intl J L & Psychiatry 79.

Lippel, Katherine et Diane L. Demers, « L'invisibilité, facteur d'exclusion : Les femmes victimes de lésions professionnelles » (1996) 11 CJLS 87.

Lippel, Katherine, Joan M Eakin, D Linn Holness et Dana Howse, « The Structure and Process of Workers' Compensation System and the Role of Doctors : A Comparison of Ontario and Québec » (2016) 59 Am J L & M 1070.

Luna, Florencia, « Elucidating the Concept of Vulnerability: Layers Not Labels » (2009) 2 :1 International Journal of Feminist Approaches to Bioethics 121.

Macdonald, Roderick A, « L'hypothèse du pluralisme juridique dans les sociétés démocratiques avancées » (2002-2003) 33 : 1-2 RDUS 133.

-----, « Access to Justice and Law Reform Number 2 » (2001) 19 Windsor YB Access Just 317.

-----, « Access to Justice and Law Reform » (1990) 10 Windsor YB Access Just 287.

MacEachen, Ellen, « The Mundane Administration of Worker Bodies: From Welfarism to Neoliberalism » (2000) 2 :3 Health, Risk & Society 315.

MacEachen, Ellen, Agnieszka Kosny, Sue Ferrier et Lori Chambers, « The “Toxic Dose” of System Problems: Why Some Injured Workers don’t Return to Work as Expected » (2010) 20 J Occup Rehabil 349.

MacEachen, Ellen, Katherine Lippel, Ron Saunders, Kosny Agnieszka, Mansfield Liz, Christine Carrasco et Diana Pugliese. « Workers’ Compensation Experience- Rating Rules and the Danger To Workers’ Safety in the Temporary Work Agency Sector » (2012) 10:1 Policy and Practice in Health and Safety 77-95.

Mansfield, Liz, Ellen MacEachen, Emile Tompa, Christina Kalcevich, Marion Endicott et Natalie Yeung, « A critical review of literature on experience rating in workers’ compensation systems » (2012) 10:1 Policy and Practice in Health and Safety 3.

Martin, Jean-Claude et Raymond Baril, « L’exclusion comme effet de trajectoire administrative et de cheminement individuel » (1995) 34 Lien social et Politiques, 131

-----, « Isolement et vulnérabilité des travailleurs » (1993) 29 International Review of Community Development 109.

McLachlin, Beverley, « Reflections - The Challenges We Face » (2007) 40 UBCL Rev 819.

Menkel-Meadow, Carrie, « Do the Haves Come Out Ahead in Alternative Justice Systems? Repeat Players in ADR » (1999) 15 Ohio St J Disp Res 19.

Métivier, Céline, « L’autonomie : un principe au coeur de l’identité du mouvement d’action communautaire autonome » (2017) 29 :1-2 Nouvelles pratiques sociales 184

Monfette, Olivia et Annie Malo, « Apprendre à naviguer dans les eaux troubles de l’analyse inductive : les interactions au profit de l’innovation » (2018) 37 :2 Recherches qualitatives 39.

Morse, Tim, Charles Dillon et Nicholas Warren, « Reporting of Work-related Musculoskeletal Disorder (MSD) to Workers’ Compensation » (2000) 10 : 3 New Solutions 281.

Noreau, Pierre, « Épistémologie de la pensée juridique : De l’étrangeté... à la recherche de soi » (2011) 52 :4 C de D 687.

-----, « La scolarité, la socialisation et la conception du droit : un point de vue sociologique » (1997) 38 :4 C de D 741.

Pierret, Régis, « Qu'est-ce que la précarité » (2013) 2 Socio 307.

Pleasence, Pascoe, Nigel J. Balmer et Alexy Buck, « The Health Cost of Civil-Law Problems: Further Evidence of Links Between Civil-Law Problems and Morbidity, and the Consequential Use of Health Services » (2008) 5 :2 J Empirical Leg Stud 351.

Premji, Stephanie, Patrice Duguay, Karen Messing et Katherine Lippel, « Are immigrants, ethnic and linguistic minorities over - represented in jobs with a high level of compensated risk? Results from a montréal, Canada study using census and workers' compensation data » (2010) 53 :9 Am J Ind Med 875.

Prémont, Marie-Claude et Maurice Tancelin, « L'indemnisation des victimes d'accident du travail : une histoire de contre-courants » (1998) 39 C de D 233.

Robert-Yates, Christine, « The concerns and Issues of Injured Workers in relation to Claims/Injury Management and Rehabilitation : The Need for New Operational Frameworks » (2003) 25 :6 Disability and Rehabilitation 898.

Roberts, Karen et Willard Young, « Procedural Fairness, Return to Work, and the Decision to Dispute in Workers' Compensation » (1997)10 :3 Employee Responsibilities and Rights Journal 193.

Rocher, Guy « Pour une sociologie des ordres juridiques » (1988) 29 :1 C de D 91.

Sandefur, Rebecca L, « Bridging the Gap : Rethinking outreach for greater Access to Justice » (2015) 37 :4 U Ark Little Rock L Rev 721.

-----, « Access to Civil Justice and Race, Class, and Gender Inequality » (2008) 34 Annual Review of Sociology 339.

Sargeant, Malcom et Erik Tucker « Layers of Vulnerability in Occupational Safety and Health for Migrant Workers: Case Studies from Canada And The UK » (2009) 7:2 Policy and Practice in Health and Safety 51.

Semple, Noel. « The Cost of Seeking Civil Justice in Canada » (2015) 93 Can Bar Rev 639-674.

Senthanar, Sonja, Ellen MacEachen, Katherine Lippel, « Return to Work and Ripple Effects on Family of Precariously Employed Injured Workers » (2019) J Occup Rehabil.

Silbey, Susan S, « The Emperor's New Clothes: Mediation Mythology and Markets » (2002) J Disp Resol 171

Silbey, Susan S et Austin Sarat, « Critical Traditions in Law and Society Research » (1987) 21 Law & Soc'y Rev 165.

Sossin, Lorne, « Designing Administrative Justice » (2017) 34:1 Windsor YB Access Just 87.

Stock, Susan R, Nektaria Nicolakakis, Hicham Raïq, Karen Messing, Katherine Lippel et Alice Turcot. « Underreporting Work Absences for Nontraumatic Work-Related Musculoskeletal Disorders to Workers' Compensation: Results of a 2007–2008 Survey of the Québec Working Population » (2014) 104:3 American Journal of Public Health 94.

Strasburger, Larry H, « The Litigant-Patient: Mental Health Consequences of Civil Litigation » (1999) 27: 2 J Am Acad Psychiatry Law 9.

Strunin, Lee et Leslie I Boden, « The Workers' Compensation System: Worker Friend or Foe? » (2004) 45 American Journal of Industrial Medicine 338.

Taché, Priscilla, Hélène Zimmermann, et Geneviève Brisson, « Pratiquer l'interdisciplinarité en droit : l'exemple d'une étude empirique sur les services de placement » (2011) 52 : 3-4 C de D 519.

Thomason, Terry et Silvana Pozzebon, « Determinants of Firm Workplace Health and Safety and Claims Management Practices » (2002) 55:2 Indus & Lab Rel Rev 286.

Tompa, Emile, Kim Cullen et Chris McLeod, « Update on a systematic literature review on the effectiveness of experience rating » (2012) 10:2 Policy and Practice in Health and Safety 46.

Tompa, Emile, Sheilah Hogg-Johnson, Benjamin C Amick, Wang Ying, Shen Enqing, Cam Mustard et Lynda Robson « Financial incentives in workers' compensation: an analysis of the experience-rating program in Ontario, Canada » (2012) 10:1 Policy and Practice in Health and Safety 118.

Trubek, David M. « Back to the Future: The Short, Happy Life of the Law and Society Movement » (1990) 18 Fla St UL Rev 1.

Trubek, David M, Austin Sarat, William LF Felstiner, Herbert M Kritzer, Joel B Grossman, « The costs of ordinary litigation » (1983) 31:1 UCLA Law Review 72

Vaucher, Antoine, «Entre droit et sciences sociales. Retour sur l'histoire du mouvement Law and Society » (2001) 45 :4 Genèses. Sciences sociales et histoire 134.

Vosko, Leah F, Nancy Zukewich et Cynthia Cranford, C, « Le travail précaire : une nouvelle typologie de l'emploi » (2003) 4 :10 L'emploi et le revenu en perspective, Statistique Canada, en ligne : <<https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/catalogue/75-001-X200311013101>>

Wexler, David B, « The Relevance of Therapeutic Jurisprudence and Its Literature » (2011) 23:4 Federal Sentencing Reporter 278.

RAPPORTS ET GUIDES

Boulenger, Stéphanie et François Vaillancourt, *Coûts des régimes de SST : méthodologie et résultats de la comparaison entre la CSST du Québec et la CSPAAT de l'Ontario*, Rapport de Projet, groupe CIRANO, Montréal, 2012.

Bureau du Vérificateur général du Québec, *Audit de performance : Prévention en santé et en sécurité du travail*, ch 3, Québec, 2019.

-----, *Lésions professionnelles : indemnisation et réadaptation des travailleurs*, ch 34, Québec, 2015.

-----, *Gestion des tribunaux administratifs*, ch 2, Québec, 2012.

Charbonneau, Mathieu et Guillaume Hébert, *La judiciarisation du régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec*, Rapport de recherche, Institut de recherche et d'information socioéconomique du Québec, 2020.

Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*, Ottawa, Canada, 2013.

Commission des lésions professionnelles, *Rapport Annuel de gestion 2008-2009*, Québec, 2009.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *Pour mieux comprendre le mode de tarification au taux personnalisé*, Québec, 2020.

-----, *Rapport annuel de gestion 2018*, Québec, 2019.

-----, *Statistiques annuelles 2018*, Québec, 2019.

-----, *Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail au Québec*, Québec, 2018

Curie, AB, « Aspects de l'accès à la justice au Canada », dans *Élargir nos horizons : Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Compte rendu du Symposium, 2000, Ministère de la justice du Canada, 45.

-----, « Surfer sur la troisième vague – notes sur l'avenir de l'accès à la justice » dans *Élargir nos horizons : Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Compte rendu du Symposium, 2000, Ministère de la justice du Canada, 40.

-----, *Nudging the Paradigm Shift, Everyday Legal Problems in Canada*, Canadian Forum on Civil Justice, Toronto, 2016.

Dembe, Allard, Juliann Sum, Christine Blaker, Kirsten Stromberg, Irina Nemirovsky, *Workers' Compensation Medical Care in California: Quality of Care*, Commission on Health and Safety and Workers Compensation 4, en ligne : < https://www.dir.ca.gov/chswc/WC_factSheets/WorkersCompFSQuality.pdf >.

Farrow, Trevor CW, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice In Canada : Overview Report*, Canadian Forum on Civil Justice, Toronto, 2016.

Gallié, Martin, Alexandra Bahary, Daniel Bélanger, Louis-Simon Besner et Geneviève Vaillancourt, *Délais judiciaires, santé des justiciables et accès à la justice*, Université du Québec à Montréal, Montréal, 2017.

Guberman, Nancy, Katherine Lippel, Marie-Claire Lefebvre, Dominique Côté et Chantal Schmidt, *L'expérience des travailleurs et des travailleuses dans l'exercice de leurs droits : l'audience à la C.L.P.*, Université du Québec à Montréal, Montréal, 2002.

Jeune Barreau de Montréal, *Rapport sur le système d'aide juridique québécois*, Rapport final, Montréal, 2016

Lippel, Katherine, Marie-Claire Lefebvre, Chantal Schmidt et Joseph Caron, *Traiter la réclamation ou traiter la personne? Les effets du processus sur la santé des personnes victimes de lésions professionnelles*, UQÀM Services aux collectivités, Montréal, 2005.

Lippel, Katherine, Stephanie Bernstein et Karen Messing, « *Travail atypique* » : *protection légale des conditions minimales d'emploi et de santé*, Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées, Cinbiose, 2004.

Macdonald, Roderick A, « La justice avant l'accès » dans *Élargir nos horizons : Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Compte rendu du Symposium, 2000, Ministère de la justice du Canada, 50.

Macfarlane, Julie, *The National Self-Represented Litigants Project : Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants*, The National Self-Represented Litigants Project, 2013.

May, Bryan, *Emploi précaire : comprendre l'évolution de la nature du Travail au Canada*, Rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, Ottawa, 2019, en ligne : <<https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/HUMA/rapport-19>>

Ministère de la justice du Québec, *Rapport du Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice*, Québec, 1991.

Moore, Lisa, Mitchell Perlmutter et Trevor Farrow, *Public and Private Spending on Justice in Canada*, Toronto, Canadian Forum on Civil Justice, 2018.

Patry, Louis, Sylvie Gravel, Laurence Boucheron, Michel Fournier, Bilkis Vissandhée, Michel Kane et Julie Beauvais, *Accès à l'indemnisation des travailleuses et travailleurs immigrant(es) victimes de lésions musculo-squelettiques d'origine*

professionnelle, Agence de développement de réseaux locaux de services sociaux, Santé Publique, Montréal, Québec, 2005.

Stratton, Mary et Travis Anderson, « Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts, Canadian Forum on Civil Justice, Edmonton, 2006.

Tribunal administratif du travail, *Cadre d'exercice de la conciliation à la Division de la santé et de la sécurité du travail*, mise à jour en février 2016.

Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malade, *Livre vert sur la réparation des accidents et maladies du travail : vers une pleine réparation des lésions professionnelles*, Montréal, 2013-2014.

SITES WEB

<http://adaj.ca/justicepourtous/sondage>.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, «tarification au taux de l'unité» (15 mars 2020), en ligne : <<https://www.csst.qc.ca/employeurs/assurance/classification-tarification/tarification-taux-unite/Pages/tarification-taux-unite.aspx>>

-----, «tarification rétrospective d'un employeur» (15 mars 2020), en ligne : <https://www.csst.qc.ca/employeurs/assurance/classification-tarification/tarification-retrospective-employeur/Pages/tarification-retrospective-employeur.aspx>

Organisation de coopération et de développement économiques figure dans la banque de données du Grand dictionnaire terminologique (GDT) : Office Québécois de la langue Française (OQLF), GDT, s.v. «Interdisciplinarité», [En ligne], [www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index1024_1.asp] (3 mars 2011).

Gagné, Louis et David Rémillard, «Une réforme administrative associée aux déboires de la CNESST», Radio-Canada, 19 février 2020 : https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1527658/delais-traitement-cnesst-reforme-direction-generale-admissibilite-traitement-dgar?fbclid=IwAR0cazFt5u4rxa5RlpYjl52Am-mMOtQoFGMI8P6dt-3VI_96kO9y11n1RUE