



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'économie et du travail**

Le mercredi 24 mai 2006 — Vol. 39 N° 15

**Examen des orientations, des activités et de la gestion
de la Commission des lésions professionnelles**

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
<i>Commission des affaires sociales</i>	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'économie et du travail

Le mercredi 24 mai 2006 — Vol. 39 N° 15

Table des matières

Exposé de la présidente de la Commission des lésions professionnelles, Mme Micheline Bélanger	1
Discussion générale	4
Traitement des décisions faisant suite à un avis du Bureau d'évaluation médicale	4
Délais de traitement des dossiers	6
Hausse du nombre de contestations	8
Représentation des travailleurs aux audiences	11
Processus d'adjudication	11
Niveau de l'effectif	12
Processus de conciliation	12
Mesure du taux de satisfaction de la clientèle	14
Fusion avec le Tribunal administratif du Québec	16
Niveau de l'effectif (suite)	17
Réserve budgétaire pour le départ à la retraite des commissaires	17
Processus de conciliation (suite)	18
Utilisation de la vidéoconférence	20
Délais de traitement des dossiers dans les régions	21
Document déposé	21
Processus de conciliation (suite)	22
Cohérence et indépendance décisionnelles des commissaires	23
Traitement des plaintes concernant le processus administratif	24

Autres intervenants

M. Normand Jutras, président

M. Pierre Descoteaux

M. Jean Rioux

M. Marjolain Dufour

* Mme Isabelle Albernhe, Commission des lésions professionnelles

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le mercredi 24 mai 2006 — Vol. 39 N° 15

**Examen des orientations, des activités et de la gestion
de la Commission des lésions professionnelles**

(Neuf heures cinquante-sept minutes)

Le Président (M. Jutras): Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Étant donné que nous avons quorum, nous allons commencer nos travaux. Et je déclare la séance de la Commission de l'économie et du travail ouverte. Je rappelle le mandat de la commission: le mandat de la commission est d'entendre la Commission des lésions professionnelles en vertu de l'article 294 du règlement, qui stipule ce qui suit: «Chaque commission examine annuellement les orientations, les activités et la gestion d'au moins un organisme public soumis à son pouvoir de surveillance.» En conséquence, la Commission de l'économie et du travail s'est donné, en séance de travail, le 21 mars dernier, le mandat d'entendre la Commission des lésions professionnelles, en surveillance d'organisme.

Alors, Mme la secrétaire, est-ce que vous avez des remplacements à annoncer?

La Secrétaire: Non, M. le Président, il n'y a pas de remplacement.

Le Président (M. Jutras): Je demande dès maintenant à tous ceux et celles qui sont dans la salle, si vous avez des téléphones cellulaires en votre possession, de bien vouloir les fermer, s'il vous plaît.

Alors, nous allons donc entendre la présentation des représentants de la Commission des lésions professionnelles. Une période de 20 minutes vous est allouée, et par la suite nous avons convenu, les membres de la commission, de vous poser des questions, qu'il y ait un échange avec les députés ministériels, avec les députés de l'opposition, en alternance, de façon souple, pour des périodes de 20 minutes de part et d'autre. Alors, madame... Vous êtes Mme Bélanger?

Mme Bélanger (Micheline): ...Bélanger, oui.

Le Président (M. Jutras): Micheline Bélanger. Vous êtes la présidente?

Mme Bélanger (Micheline): La présidente de la Commission des lésions professionnelles depuis 2002, novembre 2002.

Le Président (M. Jutras): Oui. Alors, si vous voulez nous présenter les personnes qui vous accompagnent et par la suite, bien, procéder à votre présentation.

**Exposé de la présidente de la
Commission des lésions professionnelles,
Mme Micheline Bélanger**

Mme Bélanger (Micheline): Oui. Alors, à ma droite, je vous présente Me Isabelle Alberne, qui est la vice-présidente des opérations, de qui relèvent l'ensemble des directions régionales de la Commission des lésions

professionnelles. À ma gauche, Raymond Levasseur. Me Raymond Levasseur est le directeur des services juridiques à la commission, de fait qu'il était aussi le directeur des services juridiques à la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, notre ancêtre. Il est là depuis une vingtaine d'années, alors, pour les questions juridiques, c'est vraiment un expert. Et je suis accompagnée aussi de mon conseiller et secrétaire de la commission, si jamais j'avais des données, là, statistiques sur lesquelles je voulais avoir des précisions.

Alors, dans un premier temps, je vous remercie de nous rencontrer. Je vais vous faire une brève présentation de la Commission des lésions professionnelles et de ce qu'on a fait principalement au cours de la dernière période — notre période, c'est d'avril à mars. Et évidemment, ensuite, je serais... on sera, tout le monde, disponibles, là, pour répondre aux questions des membres de la commission.

Alors, la Commission des lésions professionnelles est un tribunal administratif de dernière instance indépendant où peuvent s'adresser les travailleurs et les travailleuses et les employeurs qui désirent contester une décision de la CSST. La mission de la Commission des lésions professionnelles consiste à disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et sécurité du travail. La CLP est régie par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

● (10 heures) ●

Au cours de la période — et ça, c'est un fait marquant; au cours de la période — 2003-2004, la Commission des lésions professionnelles a connu une hausse importante du nombre de recours reçus, une hausse de 27 %, qui se comparait à la période précédente, et ce, alors que les effectifs n'ont pas été augmentés. Le nombre de contestations est passé de 20 583 à 26 163.

Des mesures ont été prises par la direction pour faire face à cette situation. Deux d'entre elles méritent d'être soulignées: les objectifs quantitatifs fixés aux commissaires ont été augmentés d'un tiers, 33 %, alors que les conciliateurs ont été autorisés, sur une base volontaire, à ajouter cinq heures de temps supplémentaire à leur horaire de travail. Les retombées positives de ces deux mesures ont été immédiates, puisque 95 % des contestations reçues ont été traitées, en 2004-2005, comparativement à 86 % en 2003-2004.

En 2005-2006, le pourcentage des dossiers fermés, si on le compare à celui, là, des contestations reçues, a été de 97 %, alors que 10 postes de commissaire ont été vacants durant la période, des postes qui n'ont pas pu être comblés, pour des raisons, là, dont on n'est pas responsables, je veux dire, c'est principalement parce qu'il y a eu, au cours des dernières années, le projet de loi n° 35 qui nous visait, un projet de fusion CALP... CLP, TAQ, et, pendant cette période-là, ce n'était pas

possible de combler parce qu'on attendait la décision quant au projet de loi. Alors, malgré la situation ci-dessus décrite, le délai de traitement, sans tenir compte des remises, a été relativement stable. Ainsi, il était de 6,8 mois en 2004-2005 et de 7,2 mois en 2005-2006.

Planification stratégique pour la période 2006-2007, l'année à venir. Les priorités de la commission ont été dictées par sa planification stratégique, qui couvre la période 2005-2008.

Service à la clientèle. La primauté du client est une valeur fondamentale pour la CLP, c'est pourquoi elle se veut un tribunal accessible qui offre des services de qualité adaptés aux besoins de ses clients, les travailleurs, les employeurs. La CLP s'est fixé comme objectif de faciliter les démarches pour la clientèle et de s'assurer qu'elle dispose de toute l'information utile. Dans ce but, au cours des dernières années, plusieurs mesures ont été prises afin d'aider la clientèle dans ses démarches. La régionalisation des services — on a 15 directions régionales avec des bureaux, des dessertes — le développement d'un site Internet, avec la mise en place graduelle de services en ligne, la diffusion de divers outils d'information — on vous en a fournis quelques exemples ce matin — et la révision de la correspondance en sont quelques exemples.

Quand on parle de révision de la correspondance, c'est de revoir le texte des documents qui sont transmis aux clients, de façon à ce que ce soit écrit dans un langage qu'ils vont comprendre, c'est-à-dire de rendre nos documents les plus accessibles possible, même si on travaille dans un contexte légal puis que parfois on n'a pas le choix, il faut être un petit peu technique, là, mais on essaie, dans la mesure du possible, de faire en sorte que les gens comprennent les documents qu'on leur envoie.

Au cours de la période 2005-2006, deux services en ligne ont été mis à la disposition des clients, le dépôt par la clientèle des recours en ligne et la transmission électronique des décisions du tribunal. Ça, c'est des services qui nous étaient demandés depuis longtemps. Les gens qui sont familiers avec les systèmes informatiques souhaitaient pouvoir le faire pas par courrier, mais par envoi électronique, et c'est accessible depuis quelques mois. De la même façon, les gens peuvent recevoir la décision dès qu'elle est rendue, sans délai, par électronique.

Au cours de l'année 2006-2007, la CLP entend offrir de nouveaux services. À cet effet, elle a confié à sa direction générale d'administration le mandat du développement de nouveaux services en ligne et, à sa vice-présidence des opérations, celui de proposer des outils de communication destinés à offrir aux clients des renseignements fiables et facilement compréhensibles.

La conciliation. Alors, il convient de noter les excellents résultats obtenus en conciliation au cours de la dernière période. Ainsi, des 26 149 dossiers fermés en 2005-2006, 12 761, donc 49 %, l'ont été suite à un accord, une transaction ou un désistement obtenu en conséquence d'une intervention en conciliation. Ce sont des données qui sont stables. Depuis plusieurs années, ça tourne autour de 50 % des dossiers, la moitié de nos dossiers sont réglés en conciliation. Ce service est mis à la disposition des parties, et c'est un service qui est fort apprécié. D'ailleurs, lorsqu'il y a eu la commission

parlementaire sur le projet de loi dont je vous parlais tantôt, le projet de loi n° 35, les commentaires étaient vraiment très élogieux sur le service de conciliation, qui était cité en exemple par beaucoup des intervenants qui se sont présentés.

Au cours des prochains mois, les conciliateurs seront appelés à se pencher sur des moyens d'intervenir le plus tôt possible dans les dossiers afin d'aider rapidement les parties à trouver des solutions qui leur conviennent. Peut-être qu'il y aura des questions là-dessus tantôt. Le délai de conciliation est à peu près semblable au délai en adjudication. La difficulté, c'est que la conciliation se fait toujours à la dernière minute. Et on essaie de trouver des façons de contrer ça, d'amener les parties à agir le plus rapidement possible, mais il y a des embûches. Je veux dire, ça, on a fait des efforts là-dessus dans les années passées, mais on ne lâche pas, on va revenir, on va essayer de trouver des façons pour que... pour amener les parties à concilier le plus près possible du moment où la contestation est déposée puis le plus loin possible de la date d'audience.

L'adjudication. La nomination de 10 nouveaux commissaires en date du 27 mai 2006 — c'est tout récent, la semaine dernière — permettra d'atteindre un équilibre entre le nombre de recours reçus et le nombre de dossiers traités. Depuis la hausse dont je vous ai fait part tantôt, en 2003-2004, il y a toujours... on ne réussit pas à fermer tout à fait le nombre de dossiers qu'on reçoit, ce qui fait qu'au fil des ans il va y avoir... le délai va être plus long. Cette année, avec la nomination des 10 nouveaux commissaires, on va atteindre un équilibre, c'est-à-dire qu'on va être capables de traiter autant de dossiers qu'on en reçoit puis même d'aller résorber un peu le retard qu'on a pu prendre durant les trois dernières années.

Alors, lorsque ces personnes auront été formées et qu'elles auront atteint un rythme de croisière, là, c'est-à-dire l'objectif qui est fixé aux commissaires d'expérience, la CLP espère être en mesure de résorber le retard accumulé depuis 2003. Cela sera possible à condition que le nombre de recours reçus au cours des prochaines années n'augmente pas. Évidemment, si on reçoit 2 000, 3 000 contestations de plus, on va être dans la même situation, c'est-à-dire que, là, on atteint l'équilibre, mais on n'est pas en mesure de... on ne sera pas en mesure de faire plus, là, que ce qu'on prévoit faire pour la prochaine année.

Alors, l'Assemblée des commissaires — ce sont les rencontres des commissaires deux fois par année — tenue en avril dernier avait pour thème l'organisation et la reconnaissance de leur travail. Les commissaires ont réfléchi sur les moyens d'assumer leur charge de travail dans les meilleures conditions possible.

La qualité et cohérence. L'augmentation de la tâche des commissaires et des conciliateurs ne doit pas avoir pour effet une baisse de la qualité du travail accompli. La crédibilité du tribunal est étroitement liée à la qualité et à la cohérence de ses décisions, que celles-ci soient rendues sur dossier à la suite d'une décision... à la suite d'une audience ou à la suite d'une conciliation. Parce que, quand un accord est conclu en conciliation, il faut que l'accord soit entériné par un commissaire et des membres.

Depuis le 4 avril 2006, la CLP dispose d'une nouvelle structure administrative comportant une vice-présidence dont le mandat exclusif est de s'assurer de la cohérence décisionnelle de même que de la formation des commissaires conciliateurs assesseurs et de l'évaluation de la qualité du travail accompli par ces personnes.

À titre de présidente de la CLP, j'ai notamment pour fonction de favoriser la participation des commissaires à l'élaboration d'orientations générales en vue de maintenir un haut niveau de qualité et de cohérence des décisions. Dans ce but et également dans celui d'associer les conciliateurs et les assesseurs à cette démarche, j'ai confié à une vice-présidente, Me Sylvie Moreau, le mandat de planifier, diriger, contrôler toutes les activités nécessaires pour atteindre cet objectif. Le poste a été créé en avril 2006, c'est tout récent. Alors, présentement Mme Moreau travaille, essaie de développer les outils pour arriver, là, à répondre au mandat qui lui est confié.

Alors, au cours de l'année 2006-2007, les activités de cette vice-présidence consisteront à revoir le mécanisme de lecture des décisions et des accords dans le but d'aider la vice-présidente aux opérations à évaluer la qualité rédactionnelle des décisions rendues par les commissaires et des accords conclus par les conciliateurs. Elle sera également responsable d'identifier les besoins de formation et de suivi des personnes.

En ce qui concerne la cohérence, Me Moreau me communiquera les sujets qui font l'objet d'une controverse jurisprudentielle et me proposera des moyens pour favoriser l'objectif de cohérence au sein du tribunal sur ces sujets.

● (10 h 10) ●

Évidemment, 115 commissaires répartis entre 15 directions régionales, la cohérence est difficile parce qu'il y a beaucoup de décisions rendues, 12 000, et beaucoup de personnes qui rendent des décisions aussi.

Alors, la nouvelle structure administrative. Sept ans après la création de la CLP, en 1998, il était opportun de se questionner sur nos façons de faire, notamment en raison de l'importante augmentation du volume des contestations. En juillet 2005, j'ai confié à l'École nationale d'administration publique le mandat de procéder à un examen général de notre structure. Le rapport final a été reçu en février 2006. Les principaux changements apportés à la structure de la CLP ne modifient nullement sa mission.

Le bureau de la présidente — alors, je vous énumère quelques changements — les effectifs du bureau de la présidence ont diminué de façon importante, ayant été réduits de moitié. Les personnes ont été réaffectées vers les opérations, là où je juge qu'elles sont les plus utiles. Il y avait, depuis 1998, deux vice-présidences aux opérations qui se répartissaient à moitié-moitié la province. Alors, on a décidé de regrouper toutes les directions régionales sous une seule vice-présidence. Les opérations relèvent maintenant d'une seule vice-présidence, et la notion de vice-présidence est et vice-présidence ouest est disparue. Il y avait aussi deux équipes de traitement, à Montréal et à Québec, elles ont été regroupées en une seule direction. Et on avait aussi deux services de préparation de dossiers, et ils ont été aussi regroupés en un seul service.

Me Alberne, à ma droite, vice-présidente des opérations, a pris en charge toute la gestion des

opérations courantes des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée. De plus, une équipe volante a été constituée afin de répondre à des besoins ponctuels dans certaines directions régionales. Cette équipe est une véritable équipe intégrée, constituée de commissaires, d'assesseurs, de conciliateurs et d'un personnel de soutien. Le regroupement des opérations sous une même autorité a permis une meilleure coordination et une plus grande cohésion de nos façons de faire. Il y a eu aussi la création d'une vice-présidence en qualité et cohérence, je vous en ai parlé tantôt. Les services juridiques et le service-conseil, il y avait, là, depuis 1998 deux services distincts constitués de juristes. Les deux services ont été regroupés en un seul, ce qui a permis de faire l'économie d'un poste de direction sans affecter la qualité du support offert.

Il y a eu aussi la création d'une direction générale de l'administration. Avant les changements, toutes les directions relevaient de moi de façon directe. Maintenant, ils sont regroupés sous une direction générale qui rassemble les ressources humaines, financières, informationnelles, matérielles, les communications ainsi que les ressources documentaires.

Les services partagés. La commission mise beaucoup sur le partage et la mise en commun de services avec d'autres organismes de même nature. Cette approche s'est concrétisée au cours de la dernière période de diverses façons. Ainsi, en 2005-2006, la commission a été un des premiers organismes à confier aux services partagés québécois un contrat d'impression important, 50 % de ses impressions à haut volume, puis, en 2006-2007, elle envisage de compléter cette opération, ce qui nous fera... ce qui nous permettra de réaffecter trois effectifs dans les opérations.

La CLP est souvent sollicitée par d'autres tribunaux qui souhaitent profiter de l'expertise qu'elle a acquise depuis 1985 dans différents domaines: la mise au rôle, le système informatique sur le traitement des dossiers et d'autres systèmes, et on collabore très fréquemment avec des gens qui demandent à nous rencontrer pour profiter de l'expérience qu'on a acquise. On fait aussi beaucoup de prêts de nos locaux à toutes sortes d'organismes gouvernementaux, les salles de réunion, salles d'audience. Comme je le disais tantôt, je suis une personne qui pense que les biens publics doivent profiter le plus possible à plus de monde possible.

On a fait aussi un concours de recrutement des commissaires en association avec deux autres tribunaux, le TAQ et la Régie du logement; ça nous a permis de faire un seul concours écrit, les gens n'ont pas eu à sa présenter à trois places, ils faisaient un concours, puis ils avaient accès aux trois tribunaux. Alors, je pense que c'était à notre avantage, parce que ça nous a permis de diviser les frais de concours, mais aussi à l'avantage des gens qui se sont présentés, parce que ça leur permettait d'avoir accès aux trois tribunaux par un seul examen écrit.

Puis, depuis le début de l'année 2006, la CLP s'est associée au Secrétariat aux emplois supérieurs et au Forum des dirigeants des tribunaux administratifs pour identifier des moyens de mettre en commun certaines activités de formation puis d'autres services, qui ne sont pas encore identifiés mais sur lesquels on est en train d'examiner si c'est possible de mettre des choses en commun.

Pour terminer, je ne doute pas, peut-être que vous allez me demander... vous allez poser des questions sur la gestion prévisionnelle des effectifs. Évidemment, on est visé, comme les autres organismes, par l'obligation de remettre un poste à chaque fois que deux personnes partent. Alors, la dernière année, on l'a fait. On a remis deux postes. Cette année, on devrait avoir trois postes à remettre, et on a fait... toutes les mesures qu'on a prises au niveau de la restructuration de la commission, beaucoup de ces mesures-là avaient pour but d'utiliser nos ressources de la façon la plus efficace possible et d'éviter tout dédoublement dans la CLP, et on va être encore en mesure cette année de répondre, là, à la demande qui nous est faite quant à la remise des postes. Il faut comprendre par ailleurs que les commissaires ne sont pas visés par ça. Ce ne sont pas des gens qui font partie de... Ils ont un statut particulier. Ce ne sont pas des gens qui font partie des effectifs de la fonction publique.

Par ailleurs, évidemment, comme je le disais tantôt dans le texte, on est dans un équilibre précaire. Le moment où il y aura augmentation du nombre de contestations, on va se retrouver en difficulté. On est tributaires, nous, de ce qui se passe à la CSST et en révision administrative. Si les contestations en révision administrative augmentent, c'est sûr que ça va avoir un impact chez nous. On va avoir un pourcentage... un nombre plus important de contestations puis... ce qui se règle en révision administrative... je regardais les derniers chiffres. L'an dernier, il y avait 40 % des dossiers qui se réglaient en révision administrative puis qui ne venaient pas chez nous. Cette année, ces mois-ci, c'est plus dans l'ordre de 38 %. Alors, chaque fois que le pourcentage de dossiers qui est réglé de façon définitive à la CSST baisse, bien c'est autant chez nous. Alors, pour l'instant, on est capable de répondre à la demande gouvernementale, mais c'est sûr que, s'il y avait une augmentation du nombre de contestations, ça va être beaucoup plus difficile parce qu'on a des délais à respecter. On ne peut pas décider de ne pas traiter des dossiers. Il faut, dans la mesure du possible, traiter en fonction des délais qui sont dans la loi, qui est un délai de neuf mois pour la plupart des dossiers, de six mois dans certains dossiers qui sont jugés prioritaires.

Alors, ça termine ma présentation.

Discussion générale

Le Président (M. Jutras): Alors, merci, madame. Et nous allons commencer maintenant l'échange avec les députés du côté ministériel. Alors, M. le député de Groulx.

Traitement des décisions faisant suite à un avis du Bureau d'évaluation médicale

M. Descoteaux: Merci, M. le Président. Mme Bélanger, bienvenue devant notre commission; Mme Alberne et M. Lachance. Mais d'ailleurs ce sont vos derniers propos qui vont m'amener à vous poser peut-être une première question. Je vais laisser par la suite mes collègues, qui sont anxieux de vous poser des questions, y aller et — oui, je parle de toi; et — par la suite on pourra y revenir. Mais je trouve ça... Tout d'abord, je

voudrais vous remercier pour une chose: de nous avoir communiqué votre présentation hier, même si c'était sous forme d'ébauche ou de projet, ça a été fort utile.

● (10 h 20) ●

Vos propos sur lesquels je veux débiter, vous n'êtes pas sans savoir qu'à toutes fins utiles, si vous êtes devant la commission aujourd'hui comme l'a été la CSST la semaine dernière, c'est un peu dans le cadre du rapport du BEM qui avait été déposé. Ensuite, la commission a entendu plusieurs groupes, plusieurs individus, des experts, et par la suite on a eu un complément d'information du côté du BEM. Et peut-être, pour débiter aujourd'hui, j'aimerais justement faire cette transition-là concernant le BEM plus particulièrement. Et ce qui m'amène à vous poser cette question-ci pour l'instant, c'est vos derniers propos où vous nous dites que vous êtes tributaires un peu du nombre de décisions ou de contestations qui vont être amenées devant vous, devant la Commission des lésions professionnelles. A toutes fins utiles, je vous dirais presque que ma grand-mère avait raison: la nécessité est la mère de toutes les vertus, puisqu'il semble qu'avec une augmentation de 27 % des demandes... des recours, vous avez réussi à en régler... à fermer des dossiers dans 95 % des cas. Donc, je pense qu'au niveau d'efficience vous avez certainement démontré votre talent par une réorganisation. Et ce que je comprends, c'est qu'à court terme vous devriez non seulement continuer sur cette lancée-là, mais faire le rattrapage des dossiers en suspens.

Mais, à cet égard-là, je me réfère, dans votre document, au tableau que vous nous avez soumis concernant le traitement des décisions faisant suite à un avis du BEM, et j'y reviendrai tantôt. Mais, moi, quand je regarde ça bien froidement — et, comme je vous dis, c'est vos propos à l'effet que ça pourrait empirer la situation — quand je regarde ces tableaux-là bien froidement — je prends la colonne 2003...

Une voix: Quelle page?

M. Descoteaux: C'est la page 8. Je vais établir une prémisse. À mon sens, lorsqu'il y a une révision, peu importe, ou une modification, ça constitue à mon sens une décision infirmée, totalement ou partiellement, du BEM. Quand je regarde 2003, 2004, on fait le total, vous-mêmes, vous avez fait le total des décisions qui ont été confirmées. On en a 751. Lorsqu'on prend les décisions infirmées, donc décisions infirmées sur des accords de conciliation — et corrigez-moi si je me trompe, mais les accords de conciliation doivent être entérinés par la CLP, vous devez l'approuver — décisions infirmées par adjudication et les décisions rendues aussi qui modifient en tout cas totalement ou partiellement — on les a en bas — on arrive à 1 433 décisions infirmées ou modifiées en totalité ou en partie, 751 décisions qui sont confirmées. 1 433 d'infirmées — on était en 2003 — ça me donne un résultat de 65,6 % — j'ai fait le calcul rapidement — des décisions du BEM qui sont infirmées par la CLP. Ça, c'est 2003-2004. 2004-2005, c'est 771 confirmées sur 1 415 infirmées, ça donne 64,7 % et ça donne tout près de 64 % de décisions infirmées en 2005-2006.

Honnêtement, je vous dirais que... ou naïvement je vous dirais que ces chiffres-là me jettent à terre. Vous

êtes un tribunal d'appel... Je vais aborder la question de cette notion de clientèle, qui me chatouille toujours un peu, parce qu'à mon sens vous êtes un tribunal. Passons pour l'instant. Si je compare avec les tribunaux de droit commun, en principe les appels, il y en a beaucoup plus qui sont rejetés qu'il y en a auxquels on fait droit. Une raison simple, c'est qu'on présume que le tribunal antérieur a fait sa job. Donc, il peut y avoir des points nébuleux ou qui ont évolué au cours des années, la jurisprudence n'est pas claire, ou on peut s'être enchargé dans un fait ou dans des faits. Mais en principe les tribunaux d'appel, on change des grands pans de notre droit puis il y a un tournant qui se prend. Quand je regarde ça, ce n'est pas normal que la CLP soit appelée à infirmer ou modifier, en 2005-2006, 63,7 % des décisions du BEM. Je ne vous demande pas: Qu'est-ce qui ne marche pas à la CLP?, je vous demande: Qu'est-ce qui ne marche pas au BEM?

Et, à cet égard-là, je regardais, suite justement au fait qu'on a eu un peu vos propos hier, la CLP, en vertu de 381, a le pouvoir de faire des recommandations au ministre lorsqu'elle dépose son rapport annuel. À 381, deuxième alinéa, on dit: «Elle peut — parlant de la CLP — dans ce rapport, faire des recommandations sur les lois, les règlements, les politiques, les programmes et les pratiques administratives qui relèvent de sa compétence.» Donc, la législation, ce que je comprends, c'est que ça relève de votre compétence.

Malheureusement — je regardais votre rapport annuel 2004-2005, puis je suis allé voir 2003-2004 aussi — ce n'est pas quelque chose qu'on utilise en tout cas à escient, là. Un, est-ce qu'il n'y a pas quelque chose effectivement qui ne fonctionne pas au niveau du BEM, à corriger? Et, deuxièmement, est-ce que ce ne serait pas le rôle de la CLP de faire des recommandations à cet égard-là?

Parce qu'au niveau de la CSST on applique la loi de façon large et libérale, comme elle se doit, remédiateur en faveur des travailleurs; au niveau de la CLP, je comprends que c'est la même chose, vous êtes paritaires. Et d'ailleurs, on regarde juste le nombre de décisions du BEM qui sont renversées, ça me dit... ça me donne un indice à cet effet-là, vous appliquez la loi de façon remédiateur vis-à-vis les travailleurs accidentés.

Et, au niveau du BEM, bien on s'est fait dire: Le BEM, c'est le spécialiste; l'aspect scientifique, on écarte tout ça. Malgré qu'on a entendu la nouvelle direction du BEM, on a... et il y a cette approche de rétroformation, là, qu'ils mettent de l'avant; je ne sais pas jusqu'à quel point ça peut réussir, parce que c'est vraiment une question de philosophie complètement différente.

Donc, est-ce que... De votre côté, vous êtes sur le terrain, où toutes les décisions qui ont été rendues par le BEM, qui sont descendues à la CSST, qui est liée par la décision du BEM, se retrouvent chez vous, et là on voit qu'il y a 65 %, 67 %... 64 %, excusez-moi, et 63 % des décisions, au cours des années, qui sont modifiées... modifiées ou complètement, là, changées. Est-ce qu'il n'y a pas quelque chose que la CLP pourrait recommander et est-ce qu'effectivement il n'y a pas un problème au niveau de la philosophie, de l'aspect remédiateur, qu'on ne trouve pas au niveau du BEM, qui devrait s'y retrouver? Ça finit par être une question-floue, hein?

Le Président (M. Jutras): Mme Bélanger.

Mme Bélanger (Micheline): Alors, je ne vais pas faire une réponse-floue! Bon, d'abord, là, je veux préciser, ce n'est pas... quand on parle de décision suite à un accord puis une décision suite à une adjudication, c'est vrai que, les deux, c'est des décisions de la CLP, mais ce n'est pas sur la même base, évidemment. En adjudication, un commissaire est saisi d'un dossier, tient une audience, prend connaissance de l'ensemble de la preuve au dossier, reçoit de la nouvelle preuve aussi. L'avis du BEM, c'est un élément médical parmi tout le reste. Il y a des experts qui viennent devant nous. Rendu au niveau du tribunal, l'employeur a son expert, le travailleur a son expert, puis il y a les documents concernant le médecin qui a charge, puis il y a l'avis du BEM aussi. Alors, pour nous, c'est un élément qu'on considère parmi d'autres, mais ce n'est pas... on ne fonctionne pas avec la même preuve que l'expert du BEM. Nous, notre preuve a pu être enrichie, là, depuis le moment où le membre s'est prononcé.

Alors, en adjudication, ce sont vraiment des décisions rendues après avoir regardé l'ensemble de la preuve. En conciliation, c'est un autre contexte: les parties s'entendent sur un règlement du dossier. Si on prend, par exemple, la date de consolidation, il peut y avoir trois dates qui ont été suggérées: 1er janvier, 1er février, 1er mars. Les parties s'entendent sur le 1er février; on modifie le BEM là-dessus, mais on... le conciliateur et les parties avaient le choix entre trois, puis ça ne veut pas dire que celle qui avait été retenue par le BEM était erronée, non plus. Alors... Et c'est entériné par un commissaire, qui doit regarder seulement si c'est conforme à la loi; ce n'est pas le même niveau de décision que suite à une adjudication, là.

Alors, je veux faire cette mise au point là et aussi dire que ce n'est pas... mon expérience à moi, c'est que ce n'est pas aussi simple que de dire, quand on infirme, c'est parce que, au moment où l'avis a été rendu, l'avis était erroné. Alors, je pense que votre vision, on ne la partage pas, là, dans le sens où ce n'est pas aussi simple que de dire: 65 % du travail a été mal fait, puis il faut faire une recommandation pour abolir ça. Le BEM, présentement...

M. Descoteaux: ...

Mme Bélanger (Micheline): Oui. Ça va.

M. Descoteaux: ...mais je vous interromps, ce n'est pas une recommandation d'abolir le BEM, là. Mettez pas des paroles dans ma bouche, là. D'un autre côté, je vais arrêter de vous complimenter, par exemple...

Mme Bélanger (Micheline): Oui, c'est ça.

M. Descoteaux: ...si vous prenez cette tangente-là.

Mme Bélanger (Micheline): Si je ne suis pas d'accord avec vous, là, vous allez arrêter. C'est ça!

M. Descoteaux: La chose est que ce n'est pas la façon dont je veux aborder...

Mme Bélanger (Micheline): O.K. Ça va.

M. Descoteaux: Ce n'est pas la question. Nous, la question, c'est: face aux travailleurs accidentés qu'on a rencontrés dans les salles, qui sont venus ici, qui nous ont fait des représentations, le «bottom line» de tout ça, c'est qu'il y en a qui attendent une éternité, parce que le BEM a rendu une décision... Vous me dites: Elle est peut-être bonne à ce moment-là. Ce n'est pas important qu'elle soit bonne à ce moment-là ou qu'elle soit bonne temporairement, le problème, c'est que le travailleur, lui, il attend. Puis, depuis que le BEM a rendu sa décision, là il n'y en a plus, d'indemnité de réparation. C'est ça, le problème.

Si vous... Moi, je ne veux pas en faire un discours académique, là, à savoir: Est-ce que le BEM était justifié à cette époque-là? Mais ce que je comprends, par exemple, c'est que le BEM, il est en train de réviser sa façon de faire les choses par la rétroformation, donc il réalise, le BEM lui-même, que l'approche purement scientifique, il y a un problème avec. Donc, si vous me dites que tout est beau du côté du BEM, je vais le prendre avec un grain de sel.

● (10 h 30) ●

Mme Bélanger (Micheline): Moi, je ne vous dis pas que tout est beau, puis c'est vrai que ça crée... mais je ne sais pas comment ça peut se corriger. C'est vrai que la façon dont c'est fait... parce que le BEM se prononce sur quatre sujets: le diagnostic, la conso, le droit à des traitements, l'atteinte permanente et les limitations fonctionnelles. Puis, nous, on intervient à tout moment dans ça, parce que souvent, pour décider s'il y a une lésion professionnelle, il faut qu'on ait une décision: Qu'est-ce que c'est, le diagnostic? Alors là, on peut attendre le BEM, on rend notre décision. Là, le BEM va se prononcer. C'est comme des étapes, et c'est ça qui crée des difficultés réelles pour les travailleurs, qui sont parfois obligés de venir deux puis trois fois devant nous avant que le dossier... Mais on ne peut pas attendre non plus que... ça peut être des années, attendre le final, c'est-à-dire qu'on ait une décision de la CSST sur l'atteinte permanente. Ça, c'est la fin du processus pour un travailleur.

Alors, c'est vrai qu'il y a des difficultés dans la façon dont c'est fait, à faire en sorte que tout ça fonctionne rondement, puis qu'un travailleur puisse avoir... Parce que les délais chez nous... tantôt, peut-être que vous allez me questionner sur les délais. Les délais, là, on a beaucoup de difficulté avec le médical. Aujourd'hui, je veux fixer un dossier, là, d'un travailleur, et je vais demander aux parties quand est-ce qu'ils vont être disponibles pour faire l'audience, puis il y a des représentants qui vont me dire: Mon expert, là, il est disponible en septembre 2007. Les experts ne sont pas disponibles. Alors, les délais... Puis, parfois, là... Moi, je trouve ça inacceptable d'attendre un an pour fixer une date d'audience. Mais, quand c'est le représentant du travailleur qui se dit d'accord avec ça, attendre un an, qu'est-ce qu'on peut faire?

Alors, le médical, c'est compliqué, c'est parce qu'il n'y a pas beaucoup d'experts dans le domaine, ils sont très pris, ils ne sont pas disponibles. Le BEM a au moins comme avantage de donner un avis rapidement. Ils ont des délais courts, puis on peut avancer. Parce que... Je veux dire... Je vous disais tantôt... Je m'attendais à la question, là, puis je me disais: S'ils me demandent qu'est-ce que je proposerais, là... Ce n'est vraiment pas

simple. Ce n'est vraiment pas simple, parce que je ne vois pas que les dossiers s'en viennent chez nous directement, écoutez, on en aurait 12 000... Il y a eu 12 000 avis. C'est impossible qu'on puisse assumer un volume comme ça, puis on va avoir tout le problème des experts qui ne seront pas disponibles, puis que ça va prendre des années, puis...

Tantôt, vous parliez des clients — on peut les appeler autrement, là, des travailleurs, des employeurs, si vous voulez — mais dans le fond c'est eux qui sont importants, puis je suis tout à fait d'accord avec vous quand vous dites qu'il faudrait un système où les choses... le travailleur puisse avoir rapidement une décision. Oui, il en a eu une, lésion professionnelle, oui, c'est ça, son diagnostic, oui, c'est ça, le traitement qui va l'aider à récupérer le plus rapidement possible... Parce que toute la loi est faite autour du retour au travail du travailleur, qui est quant à moi à son avantage. Le travailleur, il ne veut pas de l'argent ou des limitations fonctionnelles, il veut retourner dans son milieu, avec ses compagnons de travail, puis...

Alors, je sais que c'est un... Vous avez fait... Je pense que vous avez passé bien des journées là-dessus, ce n'est pas évident du tout comme situation.

Mme Albernhe (Isabelle): Je vous propose... Si on le prenait a contrario, c'est-à-dire, si le BEM était aboli et que toutes les contestations passent directement au niveau de la Commission des lésions professionnelles... Premièrement, Mme Bélanger vous a indiqué que c'étaient 10 000 dossiers qui rentreraient de plus; les délais que nous avons actuellement, de l'ordre de 7,2 mois, le délai moyen pour traiter un dossier, je vous soumetts que ces délais-là seraient de beaucoup augmentés. Et aussi, avec les ressources que nous avons à notre disposition, rendus au dernier palier qui serait la Commission des lésions professionnelles, je ne pense pas que les travailleurs seraient servis.

Alors, qu'il y ait des choses à améliorer au niveau du BEM, nous en sommes, mais, de penser à faire passer tous ces dossiers directement à la Commission des lésions professionnelles, ça implique ou ça va avoir comme résultat des problématiques bien plus lourdes que ce qui pourrait être amélioré au niveau du BEM.

M. Descoteaux: Mais ce n'était pas dans mes propos, je n'ai pas mentionné ça. Je pense que mon collègue...

Le Président (M. Jutras): M. le député d'Iberville.

Délais de traitement des dossiers

M. Rioux: Merci. Donc, je vous salue bien, Mme la présidente, et votre équipe, puis tout l'enthousiasme avec lequel vous nous avez présenté l'état de la commission.

J'ai remarqué, il y a beaucoup de points positifs: la réorganisation de la structure administrative, services en ligne. Vous avez aussi appliqué le plan de modernisation de l'État, c'est-à-dire qu'à chaque deux retraites il y a seulement un emploi qui est maintenu; et aussi la productivité moyenne par conciliateur. On regarde 2003-2004, 211 dossiers fermés; 2005-2006, 245. Donc, on voit que dans l'ensemble vous maîtrisez bien votre

organisation. Mais le rôle ici, en commission, c'est d'avoir une reddition de comptes, donc il ne faut pas voir ça d'un aspect négatif, mais c'est notre rôle de législateur.

Moi, je voudrais vous parler d'un de vos objectifs qui est de rendre les décisions dans un délai maximum de six mois après la réception de la contestation. Et ce que l'on constate, 2004-2005, c'est 6,8 mois, et, ce matin, vous nous donniez, dans votre exposé, 2005-2006, 7,2 mois. Et, dans le cas des dossiers prioritaires, on parle normalement d'un délai de trois mois, et ce qu'on a pour 2004-2005, c'est 6,7. Et, dans votre planification stratégique, vous avez repris comme un des objectifs de la CLP de maintenir ces délais. Donc, on voit... il ne semble pas que la cadence va vers l'amélioration dans les délais.

Et je voudrais amener... on sait aussi que le stress de tels processus de réclamation peut avoir un impact négatif sur la santé mentale et ainsi se répercuter sur la santé physique et le bien-être des accidentés du travail. C'est donc essentiel de respecter les délais afin de garder le stress et la détresse, souvent associés à de telles procédures, au minimum pour les accidentés ayant à passer à travers une telle expérience. Et ça, il y a une étude qui a sorti dernièrement, de Mme Lippel, qui confirme cet aspect-là où on nous dit même, elle dit: «Il arrive qu'un régime d'indemnisation conçu pour atténuer les conséquences des accidents de travail et des maladies professionnelles contribue plutôt à les aggraver et même à porter atteinte à la santé mentale», explique-t-elle.

Donc, en sachant que le traitement dans les délais est un de vos objectifs... vous avez évidemment constaté la situation que les délais augmentent: Est-ce que vous avez un plan d'action pour essayer de pouvoir diminuer ces délais-là? Et un des aspects aussi qu'on remarque, c'est qu'il y a souvent des remises d'audiences, et, ça aussi, j'imagine que ça fait partie de ce qui accroît le temps des délais. Est-ce que vous pouvez nous donner les actions que vous avez l'intention de porter pour respecter votre plan stratégique au niveau des délais?

Mme Bélanger (Micheline): D'abord, tantôt, je vous ai parlé de la conciliation plus hâtive. Nous, c'est ce sur quoi on compte beaucoup. Il y a quand même un dossier sur deux qui est réglé en conciliation, et on a demandé aux conciliateurs de réfléchir sur les façons d'amener les parties à agir en conciliation le plus rapidement possible.

Là-dessus, je dois vous dire que ce n'est pas l'année un, là, ça fait depuis que je suis en fonction que j'essaie de convaincre tout le monde de ne pas faire de la conciliation de dernière minute. Nous, ça nous entrave beaucoup dans le fonctionnement du tribunal. Si je vous disais que, sur 100 % des dossiers qui sont fixés en audition, il y en a 20 % qui procèdent. On a 50 % qui est réglé en conciliation, très souvent à la dernière minute, et 30 % qui font l'objet d'une remise.

● (10 h 40) ●

Alors, vous imaginez le travail qu'on fait, nous, pour rien. On fixe des audiences, dernière minute, c'est remis, dernière minute, c'est concilié. Quand c'est concilié puis que ça fonctionne, bien le dossier est réglé, c'est un moindre mal. Mais des fois ça ne marche pas en conciliation. Là, on reprend toute l'histoire. Les remises, il faut refaire tout le travail administratif. Les commissaires

étudient des dossiers pour rien. Bon. Alors, ça crée... j'ai une liste grande comme ça de difficultés causées par cette façon de faire. À chaque fois que j'ai eu l'occasion, j'ai essayé d'inciter les parties à agir plus rapidement. Ce qu'on me répond souvent, c'est: Ça fait partie du domaine des relations de travail. Les gens régulent à la dernière minute, c'est la pression de l'audition qui fait que les parties sont prêtes, sont mûres pour faire une conciliation, et tout le monde veut... ils disent: On ne peut pas aller contre ça.

Nous, on essaie des projets... il y a quatre directions régionales, là, qui sont en train de réfléchir à des façons d'amener la conciliation avant qu'on mette les dossiers au rôle. Alors, pour nous, ça... Puis, comme je vous dis, Mme Albernhe avait commencé un projet de conciliation en amont en 2000, qui avait plus ou moins fonctionné, mais là on se reprend, on ne lâche pas tant... On va essayer. Pour nous, c'est une façon de faire. Pour la mise au rôle, quand la commission a été créée, en 2008, le président, à ce moment-là, disait: On va tout régler nos dossiers à l'intérieur de six mois, alors que la loi, elle, disait neuf mois. Mais il avait des ambitions qui étaient louables, il voulait que ça procède rapidement.

Ce à quoi on a été confronté, c'est que les parties souvent ne sont pas prêtes à procéder. On a un contenu médical important, et les gens veulent avoir leur expertise. Puis, quand une partie a une expertise, l'autre veut avoir une contre-expertise, alors, bien souvent... On a aussi des représentants qui ne sont pas toujours disponibles à court terme. Les gens ont, ce que soit dans les associations d'employeurs, les syndicats, les bureaux d'avocats, ils sont surchargés. Alors, on a de la difficulté à rencontrer les délais souvent, pas parce qu'on n'est pas capable de mettre au rôle, mais c'est parce que les parties... Puis ça ne donne rien de fixer puis d'avoir une remise. Alors, on essaie de s'entendre souvent avec les parties pour trouver une date d'audience qui va leur convenir. On convient d'une date d'audience avec les parties. On a 20 % de remises, dans ces dossiers-là, où les parties se sont entendues sur une date. Alors, les remises, c'est un problème.

Moi, je suis dans le système depuis 1980, puis, le pourcentage de 30 % de remises, qu'on fasse n'importe quoi, on arrive toujours à ça. Parce qu'il y a deux valeurs en balance, là: il y a les délais légaux et administratifs puis le droit d'une partie de faire sa preuve, d'avoir une preuve complète. Puis, quand on arrive puis qu'on doit mesurer, c'est évident que le droit des parties prime toujours. Alors, c'est les difficultés qu'on a dans les délais. On essaie... Vous voyez d'ailleurs, les délais — quand on regarde, là, on l'a dans les documents, là, j'imagine, en tout cas, moi, je réfère plutôt au rapport de gestion — ...le délai, il est de 6,8 mois, sans remise; c'est notre délai à nous, ça, celui qui nous est imputable; puis le 11,4 mois, c'est le délai parce que les parties n'ont pas été en mesure de procéder, qu'elles ont demandé des remises.

Alors, c'est sûr qu'on procède le plus rapidement possible, mais on doit composer avec les difficultés qui sont les disponibilités des représentants, les disponibilités des experts, puis on fixe en tenant compte de toutes ces contraintes-là. Dans un monde idéal, là, on fixerait une audience, puis tout le monde serait prêt, puis on procède, puis ça va bien, on rend notre décision. Pour la prise de décision, il y a des délais dans la loi,

aussi: 60 jours dans certains dossiers, 90 jours dans d'autres. On fait un suivi. Je veux dire, les commissaires reçoivent chaque mois un état de leurs délibérés. Quand il y a des délibérés trop longs, on réagit, on fait des appels téléphoniques, on envoie des courriels, on leur dit: qu'est-ce qui se passe dans telle décision? Maintenant, c'est le commissaire qui tient la plume, hein? Je veux dire, on ne pas forcer quelqu'un à décider. Dans des cas, on a des mesures, on retire du rôle, on leur permet de reprendre leur retard. Dans des cas extrêmes, on va les aider, leur fournir de l'aide dans la rédaction des faits. On fait ce qu'on peut, là, je vous dis, dans les délais, mais il y a beaucoup de contraintes sur lesquelles on n'a pas beaucoup de pouvoir.

Le Président (M. Jutras): Maintenant...

M. Rioux: Une petite question de précision, très courte.

Le Président (M. Jutras): Oui, d'accord.

M. Rioux: Quand vous avez parlé qu'en conciliation vous régliez 20 % à peu près, est-ce que c'est dans une première demande que les gens ont dit: On va aller en conciliation, ou c'est après même que les gens ont remis l'audience, après l'audience, on demandait une remise puis, après ça, on négociait en conciliation? Est-ce que c'est le total, 20 %, ou c'est dans une première démarche que les gens vont aller en conciliation?

Mme Bélanger (Micheline): Le 20 %, là, je pense que... quand j'ai parlé du 20 %, c'est que, nous, là, on essaie de s'entendre avec les deux parties pour une date d'audience. On s'entend, là. Ils nous disent: Bon, on va être prêts, là, en septembre, le 3 septembre. Les deux sont d'accord. Bien, dans 20 % des cas, ils vont nous redemander une autre remise. Ils vont nous demander une remise, même s'ils se sont entendus, invoquant encore: On n'a pas reçu notre expertise, on n'est pas... mon témoin n'est pas libre et... Bon, c'est ça.

Pour la conciliation, on n'accorde pas de remise, nous autres, pour permettre aux parties de concilier. On leur dit: Vous conciliez... Il faut avoir une certitude, là. Ça ne veut pas dire que le document est signé, là, mais il faut que, pour nous, la conciliation, ce soit sérieux. Puis on ne se sert pas d'une conciliation pour obtenir une remise. Parce que, les remises, il y en a beaucoup, puis pourtant ce n'est pas des remises automatiques. On va être beaucoup plus large quand c'est la première fois que c'est mis au rôle puis que les parties... Des fois, on fait une mise au rôle à trois mois, puis les parties nous disent: C'est trop vite, on n'est pas capables. Bon, bien là, c'est là qu'on va s'entendre sur une date avec les parties. Mais les parties, là, qui nous disent... qui sont prêtes à procéder puis qui nous disent: Ah! on va concilier, là, on s'assure que c'est sérieux. Puis, quand les gens nous reviennent avec une deuxième, troisième remise, là, c'est le patron d'une région, le coordonnateur qui décide s'il l'accorde ou pas, là. Ça ne se fait pas... Ce n'est pas automatique, les remises; il faut que les parties nous donnent des motifs sérieux pour que ce soit remis.

Puis je pense que, comme je vous dis, l'expérience que j'ai acquise, là, depuis 1980, là, en bas de

30 %, moi, je ne pense pas que ce soit possible de réduire les remises en bas de 30 %.

M. Rioux: Juste un chiffre: Les conciliations, combien de personnes l'utilisent, le pourcentage?

Mme Bélanger (Micheline): C'est... On règle 49 % de nos dossiers.

M. Rioux: En conciliation.

Mme Bélanger (Micheline): En conciliation, oui.

M. Rioux: O.K. Merci.

Mme Bélanger (Micheline): Oui. Alors, c'est un service qui est très, très, très utilisé.

Le Président (M. Jutras): Merci. Je cède la parole maintenant au député de René-Lévesque.

Hausse du nombre de contestations

M. Dufour: Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Alors, Mme Bélanger, Me Alberne et M. Lachance, bienvenue à cette...

Mme Bélanger (Micheline): Levasseur.

M. Dufour: Comment?

Mme Bélanger (Micheline): Il s'appelle Levasseur, pas Lachance.

M. Dufour: Bien, c'est parce que j'ai Francis Lachance, ici, là.

Écoutez, on ne fait pas de remarques préliminaires normalement, mais je crois que je vais commencer par une préambule pour expliquer comment je me sens ici, ce matin, là, par rapport qu'on a eu un peu du passé.

Le pourquoi on voulait vous entendre... Parce que, moi, j'ai, dans mon optique, de me fixer des objectifs, parce que je pense qu'il y a lieu de changement. Et, à mon avis à moi, parce qu'il y a... Puis je vais vous dire que j'ai l'habitude de dire franchement ce que je pense, là. Alors, je vous dirais qu'il y a beaucoup moins de litiges ou de griefs contre la Commission des lésions professionnelles que contre d'autres instances qu'on a rencontrées, au moment où on se parle. Et, à mon avis à moi, vous êtes une instance qui peut nous formuler des recommandations qu'on aurait à faire au ministre, dont le député de Groulx vous a parlé tout à l'heure.

Et je prends la balle au bond, Mme Bélanger, sur ce que vous avez dit, qui est un élément extrêmement important. Et, à mon avis... Bon, le BEM était supposé de faire en sorte que c'était supposé de déjudiciariser le système, et, à mon avis à moi, le constat que je fais, c'est que ça judiciarise le système, et vous m'en avez donné la plus belle preuve, sur ce que vous avez dit tout à l'heure, c'est qu'il faut que la pression soit là pour régler à la dernière minute. C'est ce qu'on appelle, dans le langage de négociation, la « nuit des longs couteaux »,

c'est celui-là qui va mettre le plus de pression puis qui est le plus fort qui va régler au mieux.

Souvent, depuis qu'on a les audiences, on a rencontré des travailleurs, des groupes qui sont à la défense des accidentés qui ne sont pas syndiqués, des groupes qui représentent des organisations syndicales, et on comparait ça à David contre Goliath. On parle d'experts, vous avez parlé d'experts tout à l'heure. Alors, quand je vous entends parler, Mme Bélanger, c'est exactement le processus que je suis en train de me faire dans mon propre intérieur à moi, au niveau des recommandations qu'on va avoir à faire au ministre: il y a un problème; il y a un très gros problème.

Et je vais prendre ce que M. Henri Massé, de la FTQ, disait, c'est qu'au travers tout ce processus-là, qui est extrêmement long, malgré que la loi dit que c'est trois mois à certains égards et un peu plus longtemps au niveau d'autres, c'est qu'on prend... Il y a l'aspect humain qui n'est pas pris en compte là-dedans, et on prend du monde comme des boules dans une machine à boules, et ils ne s'en sortent pas.

● (10 h 50) ●

Ce que Mme Lippel disait... Puis je pense qu'on a... Comme commission, on va avoir à contacter Mme Lippel, parce qu'effectivement on veut la rencontrer, parce qu'au delà de l'aspect physique il y a l'aspect psychique au travers de tout ça, puis Dieu sait qu'au niveau des revues de presse on en entend des vertes et des pas mûres. Alors, le 27 %, que vous dites, s'approche effectivement de ce que Mme Lippel nous disait: tout près de 30 %. Et ce que Mme Lippel dit: Officiellement — je vais le retrouver, là — officiellement, la tarification personnalisée vise à mettre de la pression en faveur de la prévention. Son effet réel est d'inciter à la contestation. Ce que j'ai appris la semaine dernière — je ne sais pas si vous avez suivi des débats de la commission parlementaire — c'est qu'on s'aperçoit au fur et à mesure, bon, tu as la CSST qui conteste, tu as l'employeur qui conteste, parce que le travailleur ne peut se contester lui-même comme médecin traitant, tu peux contester à certains égards, deux, trois fois, tu peux aller au BEM. Il y a des critiques qu'il faudrait qu'on se servirait de l'article 5, là, on appelle ça — rappelez-moi le terme, là, ce que les médecins... ce que le BEM ne fait pas, mais qu'il aurait la leur de le faire, l'article 4 et 5, là...

Mme Bélanger (Micheline): Ah oui, oui! 212, 4 et 5.

M. Dufour: C'est ça. Oui.

Mme Bélanger (Micheline): L'atteinte permanente et les limitations fonctionnelles, les deux...

M. Dufour: Effectivement. Alors, on s'aperçoit, au fur et à mesure que le processus avance, on voit qu'il y a beaucoup de contestations. De là vient le fait de ma première question. On parle de 30 % de contestations, au moment où on se parle. Vous, vous dites 27 %, Mme Lippel dit 30 %. Quelles sont les raisons de ces contestations?

Mme Bélanger (Micheline): Vous parlez au niveau du médical?

M. Dufour: Bien, on dit qu'il y a 30 % de contestations, là, de plus depuis quelques années. Quelles sont les raisons de ces contestations-là? Vous devez en savoir un peu là-dessus?

Mme Bélanger (Micheline): Peut-être. Je vais regarder ça. Je pense qu'on a des données... Attendez.

M. Dufour: Parce que j'ai regardé toutes les données là-dedans, puis je vais avoir des questions au fur et à mesure.

Mme Bélanger (Micheline): Ça va. O.K. Alors, ce serait dans La CLP en chiffres... les recours reçus, ce serait plutôt... il va falloir aller... je pense qu'on ne l'a pas par recours...

M. Dufour: On va s'aider un peu, là.

Mme Bélanger (Micheline): Oui, oui. Non, non, c'est parce qu'il faut aller dans les motifs pour...

M. Dufour: Oui, c'est ça. Il y a les retraits préventifs, mesures disciplinaires.

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça, oui. Ça, c'est les décisions rendues. C'est parce que je regardais si on l'avait en termes de recours reçus, parce qu'il y a deux choses différentes. Ça devrait se rejoindre à la fin de l'année, mais ce n'est pas nécessairement vrai. Si vous me permettez, je veux juste regarder un document que j'ai.

M. Dufour: Je n'ai pas de problème.

(Consultation)

Mme Bélanger (Micheline): Ce que j'ai comme données, c'est qu'on a eu des dossiers médicaux, au cours de la dernière année, celle pour laquelle vous n'avez pas... c'est-à-dire, vous les avez peut-être... derniers recours. Non. Vous ne les avez pas détaillées, là. On a eu 7 844 recours en médical, la dernière période. Il faudrait que j'aille voir ici comment on en a reçu. C'est seulement le médical, vous, qui vous intéresse, là?

M. Dufour: ...les raisons.

Mme Bélanger (Micheline): L'ensemble des questions?

M. Dufour: Oui, oui, oui.

(Consultation)

Le Président (M. Jutras): La question, c'est de savoir comme ça se fait qu'il y a eu une augmentation comme celle-là, le nombre de contestations?

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça. C'est parce que je compare deux années, là, mettons, ça va être plus simple. C'est parce que je ne peux pas remonter... Je n'ai pas les chiffres des années antérieures.

M. Dufour: Regardez, Mme Bélanger, je veux que vous vous sentiez à l'aise, là. Sans avoir spécifiquement tout ça, là...

Mme Bélanger (Micheline): C'est parce que je veux voir où est-ce qu'il y a la hausse, parce que, si je compare la dernière période et celle d'avant, la hausse semble être...

Le Président (M. Jutras): Vous nous avez dit que c'est en 2003-2004 qu'il y avait eu une importante augmentation.

Mme Bélanger (Micheline): Oui. C'est ça, c'est ça que j'essaie de voir, mais je n'ai pas le rapport 2003-2004. Il faudrait que je voie les années antérieures. J'ai les chiffres globaux, mais je n'ai pas quels sont les motifs de contestations, parce que c'est ça. Pour pouvoir dire où est-ce que est, le 27 %, d'où il vient, là. Remarquez que je partage votre avis. Ce qui a changé entre ces deux années-là, c'est l'arrivée des mutuelles, et, nous, on constate qu'il y a plus de contestations des employeurs, en pourcentage, par rapport aux années passées. Alors, on sait qu'il y avait traditionnellement x % de nos contestations qui nous venaient des travailleurs puis x % des employeurs, puis on a vu, cette année-là, que les contestations des employeurs étaient... le pourcentage avait augmenté, alors on sait que c'est les employeurs. Alors, je ne peux pas vous le dire, sur quels sujets ils ont contesté, mais ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a eu — on l'a d'ailleurs dans un tableau, là — des demandes. On a un tableau où il y a une petite donnée travailleurs-employeurs.

M. Dufour: Je vais y revenir, ça, Mme Lippel...
Mme Bélanger.

Mme Bélanger (Micheline): Alors, pour nous, il n'y a pas d'autre explication que l'arrivée des mutuelles et le fait que des petits employeurs qui traditionnellement ne contestaient pas, par le biais des mutuelles, là, contestent.

M. Dufour: O.K.

Mme Bélanger (Micheline): Puis d'ailleurs vous vous référez au document de Mme Lippel, elle en parle, de ça, dans son document.

M. Dufour: Effectivement, effectivement. Alors, écoutez, je voulais vous l'entendre dire, surtout quand vous m'avez dit l'aspect médical, parce que, regardez, c'est au niveau de ce que vous avez en rubrique, ça, les... ils peuvent contester le diagnostic, consolidation, traitement, les atteintes permanentes, les limitations fonctionnelles. Bref, il peut y avoir comme, genre, deux, trois BEM là-dessus, des contestations à hue et à dia.

Là, pourquoi je vous en parle? C'est que j'ai découvert, la semaine dernière... on a découvert, je m'excuse, comme commission parlementaire... Parce qu'on n'a pas la prétention de tout connaître, hein? On est ici pour éclaircir, donner de l'espoir puis essayer d'améliorer le système, toujours en pensant à l'aspect humain qui est la travailleuse ou le travailleur. Alors, on apprend, la semaine dernière, effectivement, par rapport aux mutuelles de prévention, et ça vient de la bouche même du président de la Commission santé et sécurité

au travail, qu'ils ont des problèmes à gérer les fonds consolidés, qui sont aujourd'hui de 500 millions de dollars, qui étaient à l'époque de 50 millions, parce que le truc des mutuelles aujourd'hui, c'est de contester tout ce qu'il y a à contester pour en arriver, à la fin du processus qui peut avoir pris deux ans, de faire un règlement hors cour — puis je reviendrai sur ce que M. Groulx... et vous avez parlé, au niveau du BEM, la modification de la décision du BEM, tout à l'heure, M. le député de Groulx — et pour faire en sorte que la stratégie, c'est tout simplement de régler avant d'aller en audience, faire payer ça par les fonds consolidés, pour que l'employeur ne soit pas imputé. Je pense qu'on a un travail, comme législateurs, à faire. Par contre, ça va nous prendre des angles, ça va nous prendre des pistes de solution, parce qu'on n'a pas la prétention de tout connaître.

Sur ce que le député de Groulx disait tout à l'heure, et la réponse que vous lui avez donnée... Parce que vous avez eu des lettres, ou une lettre en tout cas, de l'association de l'Assemblée des travailleurs et travailleuses accidenté-e-s du Québec, dont le ministre a bien pris soin de répondre sur le fait qu'il faut que ce soit comptabilisé, au niveau des pourcentages de règlement... Puis je ne veux pas embarquer là-dessus; je pense que le ministre a très bien fait son travail au moment où on se parle, mais il était clair qu'il fallait que les pendules soient mis à l'heure dans ce dossier-là. Vous avez donné l'exemple de consolidation, janvier, février ou mars. On a choisi février, puis là, bon, puis, bon, on a sauvé un mois peut-être au niveau de l'imputation, mais, si ça va dans le fonds consolidé, l'employeur, il ne l'est pas, imputé. Alors, vous êtes en train de nous dire que, pour un mois, on toffe jusqu'à la Commission des lésions professionnelles pour régler hors cour, quand il y a des dossiers qui peuvent avoir duré pendant deux ans de temps?

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça.

M. Dufour: Pour un mois?

Mme Bélanger (Micheline): Oui, parce que je fais de la... je vous ai parlé de qualité du travail des conciliateurs, là, la qualité rédactionnelle. J'ai participé, au cours des derniers mois, à des lectures d'accords puis j'ai constaté ça, que parfois la conciliation va porter sur une date de consolidation ou sur un diagnostic, puis c'est évident que ce qu'il y a derrière ça, c'est la désimputation.

M. Dufour: O.K.

Mme Bélanger (Micheline): Je ne peux pas vous dire dans quel pourcentage, mais il y a de ces cas-là, c'est vrai.

● (11 heures) ●

M. Dufour: J'apprécie votre franchise, et, vous l'avez dit tout à l'heure, le jeu là-dedans, il faut que la pression soit là pour régler à la dernière minute, malgré qu'on peut sauver un mois d'imputation. Ce n'est pas compliqué, là. Puis, au travers de ça, on a des personnes qui ont joué à la machine à boules, qui étaient la boule, pendant presque deux ans de temps. Je faisais même comme remarque la semaine dernière, ça coûterait peut-être

moins cher à l'État ou aux instances de régler dans l'immédiat l'accidenté du travail que le deux ans de processus que ça a coûté au complet. Puis je pense que je ne me trompe pas. Surtout qu'il peut y avoir des séquelles psychiques, selon le rapport à Mme Lippel, qui coûtent plus cher aux contribuables du Québec, avec ce qu'on est en train d'apprendre là comme commission parlementaire. Alors, on a du travail à faire, croyez-moi sincère. Puis je vous dirais même que, sur ce que je viens d'apprendre là puis sur le diagnostic qu'on est en train de faire, il y a peut-être des pilules qui ne se vendent pas à la bonne place, là.

Représentation des travailleurs aux audiences

Un autre élément que je veux entendre de vous. Il y a eu, par rapport au projet de loi n° 35, qui a été présenté en 2004, par rapport au paritarisme, c'est ça, sur la justice administrative et le paritarisme, il y a un certain avocat qui voulait faire sauter les assessseurs, au niveau de la Commission des lésions professionnelles. Je pense que vous n'étiez pas d'accord avec ça, même le Conseil du patronat n'était même pas d'accord avec ça. Et il y a un avocat qui dit que ça ne donne rien qu'il y ait des assessseurs, parce que 70 % de la clientèle n'est pas syndiquée, ceux qui se ramassent à la Commission des lésions professionnelles après avoir été, comme une boule dans une machine à boules, barouettés. Est-ce que vous pouvez me confirmer que c'est exact?

Mme Bélanger (Micheline): Bien, je... ce n'est pas... quant à moi, ce n'est pas exact qu'il y ait autant de gens qui ne soient pas représentés. Pour moi, c'est l'inverse. Il y a 70 % des travailleurs qui sont représentés.

M. Dufour: O.K. C'est important pour nous de le savoir, parce que les organisations syndicales...

Une voix: ...syndiqués...

M. Dufour: Non syndiqués.

Mme Bélanger (Micheline): Représentés. Qui peuvent être représentés par des associations, par des avocats, ils ne sont pas nécessairement... ce n'est pas juste des gens syndiqués qui sont représentés.

M. Dufour: Oui, mais le monsieur disait que 70 % de la clientèle était non syndiquée.

Mme Bélanger (Micheline): O.K. Ça, je ne peux pas vous dire.

M. Dufour: Vous ne pouvez pas me répondre à la question? Parce que c'est important. Savez-vous pourquoi? Parce que les organisations syndicales sont venues nous voir ici, ils sont venus nous expliquer que, par rapport aux experts et aux remises que vous parliez tout à l'heure, faire venir un expert devant une audience, là, puis il avait 16 rendez-vous dans la journée, puis il faut que tu lui donnes 10 000 \$ à 12 000 \$, là, c'est pas un simple concitoyen qui est capable de payer ça, on s'entend là-dessus. Du fait qu'il y ait des mutuelles de prévention qui font un travail depuis quelques années

qui fait en sorte qu'il y a beaucoup plus de contestations, je me disais peut-être que c'est de la clientèle effectivement qui est non syndiquée, mais ce serait à vérifier, au niveau des dires de ce monsieur-là.

Le Président (M. Jutras): Mais, sur cette question-là, est-ce que vous permettez?

M. Dufour: Bien, oui.

Le Président (M. Jutras): Vous dites donc que 70 % des personnes qui se retrouvent devant la CLP sont représentées soit par un avocat, soit par quelqu'un de l'ATTAQ ou du RATTACQ, là.

Mme Bélanger (Micheline): Ou les syndicats.

Le Président (M. Jutras): Oui, ou un représentant syndical. Et c'est 30 % des gens qui y vont seuls, c'est ça? Oui.

Mme Bélanger (Micheline): C'est plus conforme à mon expérience.

Le Président (M. Jutras): O.K.

Mme Bélanger (Micheline): Puisque j'ai fait le travail, pendant quatre ans, de commissaire; ce n'est pas vrai, là, qu'il y a sept travailleurs sur 10 qui ne sont pas représentés, là, ce n'est pas... Mais est-ce que j'avais quelque chose à répondre à votre question? Non? Ça va?

M. Dufour: Non, non, c'est correct. Non, mais là vous allez répondre à celle qui s'en vient, par rapport à votre expérience.

Mme Bélanger (Micheline): O.K. O.K. Ça va. C'est parce que je pensais avoir perdu un bout, là.

M. Dufour: Par rapport à votre expérience et votre expertise...

Le Président (M. Jutras): On ne peut pas considérer qu'il y a un refus de répondre pour le moment.

M. Dufour: Non. Parce que j'ai fait une vérification ce matin et...

Mme Bélanger (Micheline): Je ne réponds pas toujours ce que les gens veulent, mais...

M. Dufour: Mais, ici, il y a les galées de l'Assemblée nationale, on ne se trompe pas, là.

Processus d'adjudication

Sur l'adjudication. Vous en parlez, l'adjudication. Bon, il y a des nouveaux commissaires. Vous avez expliqué un peu tout à l'heure comment ça fonctionne. C'est un tribunal. Bon, il tente un règlement, lui, là, qui est approuvé, c'est un commissaire qui peut approuver, là. O.K. Le problème que j'ai avec «adjudication», c'est ce que j'ai découvert dans *Le petit Larousse* ce matin. Alors peut-être que ce n'est pas correct comme terme,

ou c'est un terme juridique, mais «adjudication» veut dire: attribution d'un marché public ou une vente aux enchères d'un bien à celui qui offre le meilleur prix. Est-ce qu'il faut changer *Le petit...* Non. Expliquez-moi comme il faut, là, parce que...

Mme Bélanger (Micheline): C'est un terme juridique.

M. Dufour: O.K.

Mme Bélanger (Micheline): Peut-être qu'il y a un *Petit Robert* juridique, là? Sûrement. C'est-à-dire que c'est le processus où se tient une audience, il y a une preuve qui est faite de part et d'autre, et que quelqu'un prend une décision à la suite de ça.

M. Dufour: O.K.

Mme Bélanger (Micheline): Alors, nous, on fait une différence, parce qu'évidemment il y a deux façons importantes, chez nous, par lesquelles les décisions... les dossiers sont réglés: il y a la conciliation et il y a le travail du tribunal.

M. Dufour: O.K. C'est beau. Est-ce que j'ai du temps encore, M. le Président?

Le Président (M. Jutras): Oui. Vous avez encore du temps.

Niveau de l'effectif

M. Dufour: Vous parlez dans votre document que, depuis 2003, il manquait 10 commissaires au niveau de votre organisme, et ça, depuis 2003 à peu près, là.

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça. Les gens sont partis.

M. Dufour: Alors, pourquoi ils n'ont pas été remplacés? Pourquoi ils le sont aujourd'hui? Et, en rafale, une question que j'ai posée à l'organisme la semaine dernière: Est-ce que, par rapport à la réingénierie de l'État, est-ce que vous avez à remplacer un travailleur sur deux qui va aller à la retraite? J'aimerais avoir de l'information là-dessus. C'est un peu la même question que j'ai posée à la Commission de la santé et de la sécurité du travail la semaine dernière. Eux, ils ont 4 000 travailleuses et travailleurs. Vous, vous en avez tout près de 500 ou plus, là, je l'ai là-dedans. J'aimerais vous entendre là-dessus.

Mme Bélanger (Micheline): Ça va. Alors, ce pourquoi on n'a pas comblé les postes, ce sont des postes qui se sont... il y en a eu quelques-uns en 2003, il y en a eu en 2004, 2005, bon. Alors, ce n'est pas les 10 depuis 2003. Ce sont des gens qui sont partis à la retraite ou qui ont quitté le travail, pour toutes sortes de raisons. Il y a 10 personnes qui ont quitté.

Il y avait eu le projet de loi n° 35, dont vous avez parlé tantôt, qui avait... qui regardait la possibilité de faire une fusion TAQ et CLP. Bon. Ce projet de loi là, ça a pris un an et demi entre le moment où on a

commencé à en parler et un moment où il y a eu une loi qui modifiait des choses sur le TAQ. Et, pendant cette année et demie là, ce n'était pas possible... on attendait une décision là-dessus. Bien, j'avais fait des demandes pour combler les postes, mais on disait: Vous devez attendre parce... tant que votre sort ne sera pas décidé, on ne comblera pas des postes de commissaire. Alors, c'est ça qui a fait, là, qu'on a été une année et demie. Dès qu'on a eu la réponse, on a enclenché le concours, puis c'est comme ça qu'on en est arrivé, là, à une décision récente.

Pour le deux pour un, on est soumis à ça, mais pas pour les commissaires. Les commissaires, les 115 commissaires, quand ils partent, on n'a pas à remplacer un seul sur deux, parce que ce ne sont pas des gens qui font partie du personnel fonction publique. Ce sont des gens qui sont nommés pour des termes. Alors ça... Nous, on doit remplacer deux par un pour... au départ, c'était 442 effectifs, moins les 116 commissaires. Alors, c'était les deux-cent-quelque qui restent, là. Et on a respecté ça, là, comme je vous disais tantôt. La dernière année, on a remis deux postes. Cette année, on doit identifier trois postes qu'on va remettre, puis on va se conformer.

M. Dufour: O.K. Oui.

Processus de conciliation

Le Président (M. Jutras): Moi, j'aimerais que vous nous parliez un peu du processus de conciliation. Comment s'amorce-t-il? Comment se fait... c'est une invitation qui est faite aux parties? Ce n'est pas obligatoire?

Mme Bélanger (Micheline): Non.

Le Président (M. Jutras): Alors, comment ça procède présentement? Puis, qu'est-ce que vous envisagez pour l'améliorer, le système de conciliation? Parce qu'on s'aperçoit que finalement il porte des fruits. Et est-ce que vous avez envisagé... puis peut-être vous n'avez même pas la possibilité, là — je ne le sais pas, je n'ai pas vérifié dans la loi — mais de rendre le processus obligatoire? Parce que, moi, j'avais vécu, dans mon ancienne vie... le juge obligeait les parties, les obligeait à se rencontrer 60 jours avant l'audience, et il exigeait un rapport de ça, mais ça faisait en sorte que les parties, étant obligées de se rencontrer puis de se retrouver face à face, bien là ça portait fruits. Alors, est-ce que vous avez... Vous n'avez peut-être même pas le pouvoir de le faire, mais ça pourrait être des recommandations qu'on pourrait faire, là, nous autres, éventuellement au ministre, là. Mais qu'est-ce que vous envisagez à ce niveau-là?

● (11 h 10) ●

Mme Bélanger (Micheline): Bon, d'abord, je vais régler tout de suite la question, là, de l'obligation. On n'a pas jamais envisagé... Moi, forcer les... Je ne suis pas sûre que ce serait plus efficace que ce qu'on fait là. C'est quand même, 50 %, important. On l'a fait avec des gros employeurs. On avait un employeur qui avait beaucoup, beaucoup de contestations devant nous, et on a fait un protocole avec cet employeur, c'est-à-dire que toutes les contestations doivent être regardées sous l'angle de la conciliation, et, une fois que c'était... les gens se réunissaient, s'ils décidaient de ne pas concilier, ça s'en allait en audience, puis ils ne pouvaient plus

changer d'idée. Alors ça, pour nous, c'était le système idéal, parce que ça nous donne de la stabilité au niveau des rôles d'audience, parce qu'on savait que les dossiers qui sont passés par la conciliation qui n'ont pas été réglés, ou les parties procèdent à l'audience ou elles se désistent. Il n'y avait plus de choix. On n'offrait plus la conciliation après ça. On a fait ça, il y avait un taux de règlement, là, 85, 90 % des cas en conciliation, pour cet employeur-là. Pour l'ensemble des dossiers, on n'a pas envisagé de rendre le processus obligatoire.

Par ailleurs, ce qu'on est en train de faire, comme je le répète, là, c'est qu'on essaie de faire la conciliation plus tôt. Ce qu'on avait, nous, envisagé — mais, comme je vous dis, c'est une idée, là, que j'ai lancée, que j'ai essayé de vendre, je n'ai pas réussi, là — c'était de dire, s'il y avait une fin de conciliation quelque part, un mois avant, 45 jours avant, dire: Si vous ne conciliez pas un mois avant l'audience, vous ne pouvez plus concilier. La porte, là, ou... ce que vous disiez tantôt, là, l'expression...

Le Président (M. Jutras): La pression de l'audience.

Mme Bélanger (Micheline): La pression de l'audience. Vous aviez une expression, là, anglaise, je pense, tantôt. Non? Bon, en tout cas, cette pression-là arriverait un mois avant. Alors, nous, ça nous permettrait de s'assurer que les rôles vont procéder. Mais on travaille dans un contexte paritaire, on essaie d'avoir l'adhésion des parties quand on fait des choses comme ça, je pense que c'est important. Puis ce n'était pas quelque chose qui était reçu, en tous les cas les fois que j'ai fait des... parce qu'on me disait que ça allait contre ce qui se fait dans les milieux de travail puis que les parties ne voulaient pas. Mais, pour nous, c'était une solution qui aurait pu être envisagée. Maintenant, ça prendrait soit une modification de nos règles de preuve, soit une modification... On ne peut pas le faire comme ça, forcer les parties alors qu'on n'a rien, là, pour asseoir cette directive-là. Mais c'est sûr que, déjà ça, de dire: il y a une période où on ne peut plus concilier... Mais, là encore, les parties nous disent: On concilierait entre nous deux sans impliquer votre conciliateur, puis on va le faire indirectement. Alors, c'est pour ça que, pour nous, l'adhésion des parties, c'est important pour modifier.

Le Président (M. Jutras): Tantôt, là, vous avez amorcé la discussion, vous nous avez parlé vous-même, là, de conciliation qui se ferait de façon plus hâtive et vous nous avez dit que c'était Mme Albernhé qui était responsable de ce processus-là. Alors, ça fonctionnerait comment?

Mme Albernhé (Isabelle): C'est avec plaisir que je vais vous indiquer comment ça fonctionne, à partir du 1er juin. Effectivement, ça fait des années que nous essayons d'avoir un processus de conciliation qui soit le plus précoce possible, dès que la contestation rentre à la Commission des lésions professionnelles. D'ailleurs, un complément de réponse: un des premiers documents que nous envoyons aux parties, c'est *La conciliation, y avez-vous pensé?* Vous avez ce dépliant-là. Ça fait presque huit ans que la Commission des lésions professionnelles a été créée. Vous en avez sûrement

vous-même entendu parler, c'est un recours à la conciliation qui est très utilisé, c'est, disons, même notre marque de commerce, à la Commission des lésions professionnelles. Alors, quand on dit que 70 % des travailleurs sont représentés, de toute façon ces représentants-là ont déjà entendu parler de la conciliation. Les 30 % de travailleurs qui ne sont pas représentés et qui viennent pour la première fois devant nous reçoivent la brochure. Nous avons même, dans nos directions régionales, un processus où... quand des travailleurs sont non représentés, on fait un effort pour... il y a des projets qui se mènent dans des équipes où on va appeler les travailleurs non représentés, parce que nous sommes convaincus que, si on lui donne des explications sur notre processus de conciliation, ça va amoindrir le stress dont vous parliez tantôt. C'est-à-dire qu'on offre nos services de conciliation, on explique aux travailleurs aussi comment ça procède en audience, et dans le fond on essaie de vendre la solution gagnant-gagnant que constitue la conciliation.

Donc, ce qui va être fait... mais ça fait des années qu'on tente de faire ça, mais il y a toujours cette date butoir de l'audience qui fait en sorte... et on est dans un domaine de relations de travail, où c'est toujours à la dernière minute, et, pour les conciliateurs, c'est comme si le fruit était mûr. Moi, j'appelle ça la solution de facilité que d'attendre que le fruit soit mûr plutôt que de semer la graine au tout début puis essayer de travailler. Parce que, vous savez ce que c'est, quand on a un deux, trois mois devant nous, peut-être que les parties... bon, c'est normal, c'est humain, on va attendre à la dernière minute pour régler notre dossier.

Nous, ce qu'on essaie de faire à partir du 1er juin, premièrement, tous les dossiers... chaque conciliateur va recevoir... va se voir assigner des dossiers à l'ouverture du dossier. Et donc le conciliateur est appelé à... s'il veut bien nous offrir sa collaboration. Mais ce n'est pas une mesure coercitive, c'est de travailler le plus en amont possible du processus. Alors, quand les dossiers rentrent dans son bureau, nous, on invite nos conciliateurs à ne pas les voir comme étant des dossiers mais des travailleurs qui attendent et donc de placer un premier appel auprès des parties pour tenter de voir s'il y a possibilité de concilier.

Et souvent ce qu'on demande beaucoup à nos conciliateurs aussi, c'est d'être imaginatifs, créatifs, de proposer des solutions, et donc de les amener à travailler le plus tôt possible dans le processus. Et on se dit que, si... peut-être que, la première année, on va peut-être régler un certain nombre de dossiers, 15 %, 20 %, 30 % de nos dossiers avant la mise au rôle, mais on pense que c'est de cette manière-là qu'on va avoir une évolution, un changement de mentalité.

Ce que les conciliateurs nous disent, et on les comprend, ils nous disent: Écoutez, les parties, de toute façon, les représentants, c'est encore à la dernière minute qu'ils travaillent. Vous savez ce que c'est, hein? Le domaine des relations de travail, ou de la santé-sécurité est un domaine où c'est les gens... c'est un petit domaine, un petit milieu où les représentants syndicaux, les avocats ont leurs dossiers, mais ils vont les prendre à la dernière minute, quand va arriver la pression de l'audience.

Alors, en amenant ce changement de mentalité là, on espère qu'un certain nombre de dossiers pourront

se régler de manière précoce. Et on va avoir des mesures incitatives chez nos conciliateurs pour essayer de régler avant la mise au rôle. Et, si on règle avant la mise au rôle 15 %, 20 %, 30 % des dossiers, ça va faire une mise au rôle encore plus efficace, ça va faire moins de manipulation de dossiers, ça va faire moins de demandes de remise. Alors, on appelle, à l'interne, un paquebot qu'on change de direction. On a un paquebot qui actuellement fonctionne avec une conciliation beaucoup à la dernière minute.

Mais, à la décharge des conciliateurs, il faut quand même se dire qu'il y a un certain nombre de dossiers qui se règlent en amont, parce que ce n'est pas juste tous les dossiers qui se règlent à la dernière minute, là, parce qu'on a des stratégies avec des regroupements d'employeurs, des regroupements de représentants syndicaux, et tout, pour faire en sorte que les dossiers se règlent avant, là. Mais on pense que le paquebot va prendre une autre direction, et on devrait au cours des deux... de la prochaine année voir un changement significatif.

Le Président (M. Jutras): Merci. Alors, M. le député d'Iberville.

Mesure du taux de satisfaction de la clientèle

M. Rioux: Merci, M. le Président. Je vais vous parler du service à la clientèle. Dans votre rapport, on a les recommandations de la responsable du Service des plaintes de la Commission des lésions professionnelles. Et je ne les prendrai pas les cinq, là, je vais en prendre principalement deux. Dans un premier temps, ce qu'elle recommande, c'est de maintenir une attention soutenue aux délibérés de plus de 90 jours, ce qui, comme les années précédentes, constitue le principal motif de plainte. Ça, c'est une des premières constatations ou recommandations qu'elle fait.

Une deuxième, c'est de s'assurer que les employés maîtrisent bien tous les aspects de leur travail afin de mieux répondre à la clientèle. C'est le deuxième point. Puis j'aimerais ça en rajouter un troisième, par curiosité, là, davantage, où on trouve dans votre rapport... on sait aussi que votre direction a constaté que certains représentants avaient un comportement manifestement contraire à l'intérêt de la clientèle. Donc, ma compréhension, c'est que c'est des représentants qui n'ont pas les qualificatifs. Qu'est-ce qu'on peut faire pour s'assurer que les gens finalement aient une... des justes représentations, j'étais pour dire une juste défense, mais des gens... effectivement, c'est ça, une juste défense? Est-ce qu'il y a des mesures concrètes que vous avez assurées suite à ces recommandations?

Et j'aurais, si vous me permettez, M. le Président, une deuxième question, parce que ça touche aussi ce que j'appelle, moi, le service à la clientèle. Dans votre rapport annuel, vous parlez d'un sondage. Il est tout simplement en annexe, mais on a un peu... il est peu analysé et on a fait peu de correspondances que ce soit avec le travail que vous faites ou, je ne le sais pas, est-ce que ça aurait pu être fait aussi avec d'autres organismes. Pouvez-vous nous parler de ce sondage-là, quand il a été fait, à qui vous l'avez fait, le taux finalement de gens qui ont été touchés, et qui est-ce qui a... est-ce que... le taux de réponse que vous avez eu, aussi.

● (11 h 20) ●

Mme Bélanger (Micheline): Ça va. Au niveau des plaintes, je vous expliquais tantôt les suivis qu'on faisait au niveau des délibérés par les commissaires, on devient plus coercitif un peu, là. On fait des démarches à plusieurs niveaux. Cette année, on prévoit même envoyer des documents, des lettres dans certains cas où on trouve que les délais, là, sont vraiment trop longs et où la personne ne s'en va pas reprendre, là, le contrôle de son délibéré.

Pour les autres mesures, écoutez, il y a... c'est... Évidemment, je connais les recommandations de la personne aux plaintes. Àuprès du personnel de soutien, il n'y a pas beaucoup, quand on regarde... et j'ai des chiffres pour la dernière année qui sont tout à fait semblables. On avait eu 32 plaintes fondées, dans notre dernier rapport annuel, c'est 33 cette année. Alors, il y en a 22 qui concernent le délibéré. Il y a quelques plaintes qui concernent la mise au rôle... comportement du personnel, c'est une plainte au cours de l'année. Alors, c'est évident que, dans ces cas-là, on fait une démarche auprès de la personne plutôt que de... Les gens nous reprochent parfois la gestion... la direction... traiter tout le monde parce qu'il y a un cas qui rebondit. Alors, c'est plus des questions... Je dois vous dire qu'on a mis un peu, là, en veilleuse... on a fait beaucoup de projets, la restructuration, au cours de la dernière année, et ça, on l'avait mis un peu de côté. On a un comité. On a formé un comité cette année, qui relève de la direction générale de l'administration, et la personne a comme mandat, là, de s'occuper des outils qui peuvent être mis à la disposition des clientèles pour un peu rendre accessible... on pense peut-être à un vidéo d'une audience, on essaie de penser à des choses, là, d'avoir un peu de créativité, puis aussi de former les gens. Le client, souvent, c'est le personnel de soutien qui est le premier intervenant. Alors, on essaie de former les gens pour qu'ils donnent une bonne information, compréhensible pour les clients. Ça va être plus des outils dans ce sens-là. Ce n'est pas... Une personne qui se plaint du comportement du personnel, c'est une de trop. Ce n'est pas beaucoup, sur les vingt-quelque mille dossiers traités, mais c'est quand même une de trop.

Alors, on fait des actions comme ça. Ça, c'était votre première question, sur les plaintes.

M. Rioux: Il y avait ensuite sur les représentants, là, qui avaient un intérêt...

Mme Bélanger (Micheline): Oui. Alors, cette année, il y a eu un grand pas quand même de fait, parce qu'il y a eu, quand ils ont fait... ils ont modifié... quand il y a eu le projet de loi et l'adoption, là, de la loi concernant le TAQ, nous, on avait... parce qu'on a pris le train, là. Quand il y avait eu le projet de loi n° 35, c'était quelque chose qui nous préoccupait. On avait un comité à l'interne. Les représentants dont le comportement était nuisible, là — ce n'est pas ça le nom, mais — manifestement contraire à l'intérêt du client, on en avait, des gens dans le système qui n'aident pas les clients, qui nuisent aux clients, qui donnent des mauvaises informations, puis... je veux dire, c'était frauduleux, là. Ils empochent de l'argent. Les gens n'ont pas le service, tout ça. Bon.

Alors, depuis le début de l'année, les avocats radiés, leur cas est réglé. Je veux dire, ils ne peuvent plus faire de représentations devant notre tribunal, et on a pris des mesures très concrètes dans ce sens-là quand

on a... Quand le projet de loi a été adopté, on a averti les avocats qu'ils ne pouvaient plus venir, qu'on n'accepterait plus qu'ils fassent de la représentation devant nous, et on a communiqué avec les clients pour leur dire qu'ils ne pouvaient pas être représentés par cette personne-là. Et ça s'est très bien déroulé. Les gens se sont constitués des nouveaux représentants, tout ça.

Alors ça, ça règle... C'était... Le gros de nos problèmes, c'était des avocats radiés. Il reste des représentants qui ne sont pas toujours aidants. Bon. Les commissaires, on avait suggéré de peut-être, dans les règles de preuve, mettre plus de pouvoirs. Bon. Les commissaires sont très réticents à jouer ce rôle-là, parce qu'évidemment qui fait de la bonne représentation? Moi, je peux trouver qu'un représentant, il est bien bon, puis un autre commissaire trouve qu'il est pourri. Alors, c'est du cas à cas. Ce qu'on fait, c'est que, pour les représentants, les commissaires et les conciliateurs ont un rôle à jouer. Quand ils se rendent compte que leur représentant ne fait pas bien son travail, ils doivent pallier à ça. Ils doivent, au moment de l'audience ou au moment de la conciliation, dans des cas, les messages qui sont passés sont très clairs. On a des pouvoirs généraux dans la loi qui nous permettent de faire en sorte que quelqu'un ne soit pas mal représenté.

Alors, on se sert de ces pouvoirs-là. C'est du cas à cas. Comme je vous dis, on aurait pu passer à une deuxième étape vis-à-vis les représentants, mais les règles de preuve doivent être approuvées par l'assemblée de commissaires, puis ils ne sont pas très chauds à l'idée de jouer à la police, là, quant à... Ils le font, comme je vous dis, dans des cas. Quand ils constatent ça... On le voit dans des décisions... il y a des décisions où ils ne mettent pas des gants blancs, là. Les commissaires disent que ce qui a été présenté comme preuve n'est pas à l'avantage ou que ça n'a pas été bien fait. Autrement, on n'a pas, dans l'avenir, d'autres mesures.

Mais, pour nous, comme je vous dis, l'histoire des avocats radiés, il n'y en a pas 10 000, des représentants, là, c'est trois, quatre personnes, qu'on connaît, là à travers la province. Puis le fait qu'il y a eu cette mesure quant aux avocats radiés, ça a réglé une très grande partie des problèmes qu'on avait.

M. Rioux: Est-ce que quelqu'un pourrait appeler à la commission et avoir une référence, demander: est-ce que cette personne-là est compétente? Est-ce que vous pourriez donner un avis? Non?

Mme Bélanger (Micheline): C'est bien délicat, les gens...

M. Rioux: Ce serait délicat. La même chose tout à l'heure, quand vous parliez des commissaires qui ne pouvaient pas... que certains appréciaient certaines personnes, et d'autres moins. O.K.

Mme Bélanger (Micheline): Vous savez, on a des gens chez nous, je fais des tournées régionales, là, en principe une fois par année, puis c'est des gens... le personnel de soutien qui nous demande comment réagir dans ces cas-là. Parce qu'il y a des... les gens, ça a beau être une réceptionniste ou une technicienne, ils finissent par connaître les gens puis ils le voient bien, quelqu'un

qui est à son affaire puis quelqu'un qui n'est à son affaire, puis qui ne respecte pas les délais, puis il ne retourne pas les appels, puis, bon, alors. Puis les gens nous disent: Mais, moi, je le sais qu'il n'est pas bon. Comment je peux le dire à la partie sans trop me... Alors, dans ce temps-là, ils font des... Ah! bien, écoutez, je ne veux pas me prononcer, mais, vous savez, vous pouvez aller ailleurs. Ils vont essayer de tourner autour pour trouver une façon de ne pas le dire directement mais diriger les gens vers quelqu'un d'autre. Mais, les personnes du soutien, il y en a beaucoup qui sont préoccupées par ça, parce qu'en ne répondant pas, elles ont l'impression d'avoir une occasion d'aider quelqu'un puis de ne pas saisir cette occasion-là.

Mais c'est difficile de dire: Écoutez, celui-là, là... Parce qu'aussi, un représentant, quand je vous dis: Ça dépend du commissaire... mais les représentants, dans certains... un représentant là qu'on connaît parce que, là, on trouve qu'il n'est pas toujours à son affaire, bien, dans certains dossiers, il va venir puis il va être bien préparé puis il va... Ce n'est pas mur à mur. C'est difficile.

M. Rioux: Il est évident que les gens n'ont pas la connaissance... personne ne souhaite d'aller à la commission, c'est... pour les gens, c'est une première expérience.

La dernière question que j'avais posée, c'était au niveau de l'administration du sondage et de son suivi.

• (11 h 30) •

Mme Bélanger (Micheline): Ça, on a fait un sondage, c'est un sondage interne qu'on faisait. Ça fait quand même un petit bout, là, je vais référer au document, là, parce qu'on avait quelques résultats. C'est un sondage qu'on avait fait à l'interne. C'est un programme gouvernemental, c'était le ministère de l'immigration ou... Ils nous donnaient du support: comment mener un sondage à l'interne plutôt que de faire affaire avec une firme. Et on a fait ça. Ce sont des gens qui étaient... qui faisaient partie du bureau de la présidence qui ont fait les appels auprès des parties. Ce qu'on a constaté, c'est que les gens, quand c'est à l'interne, le taux de réponse était excellent. Parce que c'est le tribunal qui appelle pour dire: Comment vous avez aimé le service? Je pense que ça se prend mieux que quand c'est une firme, là, téléphonique comme... Bon. Alors, on l'ai fait. On va le refaire cette année. On a un comité, comme je vous disais, qui regarde des outils, des façons de mieux répondre aux besoins des clients. On va refaire le sondage — j'essaie de retrouver, c'est dans ça — cette année pour voir s'il y a des choses qui ont évolué. Les résultats n'étaient quand même pas mauvais, là, à l'époque. Je ne le retrouve pas, là...

M. Rioux: Mais, dans votre prochain rapport, est-ce qu'il pourrait être pensable d'avoir des comparatifs avec d'autres commissions sur les résultats, qu'on puisse avoir des comparatifs?

Mme Bélanger (Micheline): Les résultats quant à...

M. Rioux: De sondages de satisfaction de la clientèle.

Mme Bélanger (Micheline): Remarquez que ça pourrait être un sujet... Quand je disais, dans mon texte, qu'on essayait de faire des mises en commun, là, ça

pourrait être un sujet. Je ne le sais pas si les autres tribunaux font des sondages.

M. Rioux: Sûrement que ça va vous être suggéré à la Commission de l'administration publique.

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça. Et, nous, comme je vous dis, c'était dans notre plan de travail. L'année passée, je dois vous dire qu'il y a des dossiers qu'on a été obligés de mettre de côté, là, mais ça, c'est quelque chose qu'on voulait refaire. Maintenant, les gens à l'interne avaient trouvé ça très lourd. On avait... Il y avait des travailleurs, il y avait des employeurs, des travailleurs non représentés, des travailleurs représentés, des employeurs non représentés. Ce n'était pas... Je ne me souviens pas, ce n'était pas beaucoup de monde, quelques centaines, c'est ça, mais ça nous a donné quand même des bonnes indications. Ce que ça nous avait donné... Ce qui était assez particulier, c'est que les gens les plus insatisfaits, là, ceux qui avaient des pourcentages un peu plus bas, ce n'étaient pas les gens non représentés. Parce que, comme vous disait Mme Albernhe, nous, on a fait beaucoup d'efforts pour que les non-représentés aient accès à de l'information. C'étaient les gens représentés qui disaient: Je suis arrivé là, je ne savais pas qui... Les représentants, qui sont des gens familiers, ne se donnent pas toujours la peine d'expliquer comment ça va se passer, parce que, eux autres, c'est leur monde, c'est leur milieu habituel, et les gens se trouvaient... puis d'ailleurs on voit, dans l'étude de Mme Lippel, qu'en conciliation les gens notaient ça puis disaient: Ça rentre dans un bureau, puis ça rentre dans l'autre, puis j'ai eu l'impression... je n'ai pas su trop ce qui s'était passé! Puis ça, ce n'étaient pas des gens tout seuls, c'est des gens représentés qui n'étaient pas suffisamment informés de... Alors, on se disait: Coudon, on a mis des efforts sur les gens non représentés, il ne faut pas oublier les autres. Les autres aussi ont besoin qu'on s'en occupe puis qu'on leur donne de l'information.

Alors, pour le sondage, on n'a rien fait depuis 2003-2004, mais on va reprendre ça, là, dans les prochaines... puis votre idée de voir s'il y a des choses qui peuvent être mises en commun... Parce qu'il y a eu quelque chose il y a deux ou trois ans. C'était juste sur l'audience, puis je sais qu'il y avait eu le TAQ, puis il y avait eu chez nous, puis il y avait peut-être eu un troisième tribunal, mais c'était vraiment concentré sur ce que les gens ressentent à la suite d'une audience, comment ils avaient trouvé le commissaire, comment ils s'étaient sentis traités, et tout ça.

M. Rioux: Puis, les gens, il n'y en a pas qui, vu que vous faisiez ça par téléphone, qu'il pouvait y avoir une certaine intimidation, dire: Bien, c'est l'organisation. Je n'oserai pas me plaindre vis-à-vis l'organisation. Vous n'avez pas senti cet aspect...

Mme Bélanger (Micheline): On le faisait dans des décisions rendues.

M. Rioux: O.K.

Mme Bélanger (Micheline): On ne le faisait pas des cas qui étaient encore en traitement, puis on n'a

pas vu de différence, contrairement à ce qu'on aurait pu penser. On se disait: Les gens à qui on a refusé, ils vont être négatifs. Ce n'était pas vrai. Il n'y avait pas une différence majeure entre les gens qui avaient eu une décision favorable ou défavorable. Non. Les gens donnaient leur opinion de façon objective.

Fusion avec le Tribunal administratif du Québec

M. Rioux: Je vais laisser la place à mes autres confrères. Mais j'avais juste une petite question, puis vous allez... Et la question peut-être que vous allez même me dire, c'est moi qui devrais répondre à la question que je vais vous poser. C'est au niveau... On a vu, nous, dans nos revues de presse, qu'à un moment donné il y a eu des décisions qui ont été rendues qui ont été contraires, entre la CLP et le TAQ. De un, comment on peut arriver à ça, là? Je veux une réponse courte pour laisser de la place. Mais l'autre question qu'en fait, comme je disais, je devrais peut-être répondre: Pourquoi ce n'est pas fait... Il était question, au niveau administratif, qu'on regroupe le TAQ et la CLP. Pourquoi est-ce que ça ne s'est pas fait finalement?

Mme Bélanger (Micheline): Il y a une commission parlementaire. Il y a eu... Les parties n'étaient pas favorables du tout à... Écoutez, il y a des motifs...

M. Rioux: Parties étant?

Mme Bélanger (Micheline): Les syndicats, le patronat, les parties... les grands syndicats. En tout cas, il y a eu des représentations dans ce sens-là. Le Conseil du patronat, qui représentait les employeurs. Il y avait des associations d'employeurs qui auraient été d'accord, d'autres, non. Finalement, c'est une décision qui s'est prise, là, au niveau politique.

M. Rioux: Puis, les décisions qui sont contraires, du TAQ et de la CLP?

Mme Bélanger (Micheline): Je vous disais tantôt que c'est difficile de faire de la cohérence à l'intérieur d'un tribunal avec 115 commissaires répartis dans 15 régions, c'est encore pas mal plus difficile entre tribunaux. Je veux dire, c'est du cas à cas. Dans ce cas-ci, c'est un cas de deux jeunes qui n'avaient pas respecté les délais pour soumettre des... D'abord, la loi n'est pas nécessairement là la même. Je ne me souviens plus dans quel domaine, là... C'était au TAQ. Chez nous, la personne a décidé que le fait que la personne était jeune puis qu'elle avait été mal informée, c'étaient des motifs suffisants pour lui permettre de soumettre une réclamation. Je dois vous dire que ce n'est pas parce que c'est la décision de notre tribunal. Je suis d'accord qu'on doit principalement favoriser l'exercice d'un droit plutôt que de nier l'exercice d'un droit pour une question de délai. Puis, après ça, le travailleur, il faut qu'il démontre que sa réclamation est bien fondée. Mais ceci, là, on en sortirait certainement plus qu'une, décision. Même à l'intérieur du tribunal, un autre commissaire aurait peut-être dit: Non, non, ce n'est pas des motifs. C'est du cas à cas, puis les commissaires jouissent d'une indépendance décisionnelle totale.

M. Rioux: Merci beaucoup.

Le Président (M. Jutras): Il reste une minute. Mais, vu qu'on y va avec souplesse, si vous voulez cinq minutes, allez-y.

Une voix: ...

M. Dufour: ...un dernier bloc, puis on peut s'entendre comme ça.

Une voix: ...

Le Président (M. Jutras): Oui. O.K. Oui, M. le député de René-Lévesque.

Niveau de l'effectif (suite)

M. Dufour: Oui. Alors, je continue là où j'avais laissé, en conciliation, bien entendu. Et j'avais posé la question sur le remplacement un sur deux, et vous m'avez répondu que, bon, au niveau des commissaires, ils restent là. Si je ne me trompe pas, vous m'avez répondu 115, puis j'ai 116, là, selon les statistiques que j'ai. Par contre, on a un total, au niveau de votre organisation, de 442 travailleuses et travailleurs qui sont personnel d'encadrement, professionnels, personnel technique et bureau, postes occasionnels, membres dirigeants de l'organisme. C'est les commissaires, donc ils sont intouchables.

Dans les professionnels — de là vient ma question par rapport à la conciliation — c'est qu'on dit, dans les professionnels, que ça comprend 53 conciliateurs, 26 médecins, 16 avocats, 20 autres professionnels en gestion des ressources humaines, en communication et en informatique. S'ils sont touchés un sur deux, est-ce qu'on peut espérer que l'atteinte de l'objectif de votre vision et de votre mission de mieux voir remplir les services à la clientèle va être affectée? J'aimerais vous entendre là-dessus.

Mme Bélanger (Micheline): J'ai déjà commencé, comme je vous disais, là. Quand on a fait la restructuration, il y a six personnes à mon bureau qui ont été retournées dans les opérations, puis toute la restructuration, ça a été dans ce sens-là. Il y avait deux personnes qui occupaient un poste qui pouvait être occupé juste par une. Mais ce n'est pas des gens des opérations, c'est des gens de l'encadrement. Quand on fait, là, les services... Je vous ai dit qu'on avait donné à l'extérieur l'imprimerie. Ça va nous permettre de récupérer trois postes, et ces postes-là, on va les mettre dans les opérations. Tant et aussi longtemps qu'on va pouvoir trouver des solutions à l'interne qui n'affectent pas le traitement des dossiers puis des appels, on va le faire. Mais ce ne sera peut-être pas vrai pendant 10 ans, là. Là, on écrème, comme on dit, là on prend toutes les mesures possibles à l'interne pour faire en sorte que le traitement des dossiers ne soit pas affecté par ça. Mais c'est sûr qu'à un moment donné on n'aura plus de solution.

M. Dufour: O.K. Est-ce que c'est du personnel qui sont syndiqués?

● (11 h 40) ●

Mme Bélanger (Micheline): Oui. Oui, oui. Il n'y a personne qui est mis en disponibilité. Je veux dire, on réaffecte les gens. On a aboli, là, une équipe de services centralisés, c'est des gens qui faisaient la préparation de dossiers. Il y en a une à Montréal, une à Québec, avec deux gestionnaires; on en a fait juste une, on a récupéré le poste de gestionnaire; le gestionnaire, il est devenu un conciliateur. Alors, lui, il s'en va faire du travail dans les opérations. On fait ça le plus possible, mais sans mise en disponibilité. Les gens sont réaffectés vers d'autres emplois, principalement dans les opérations.

Réserve budgétaire pour le départ à la retraite des commissaires

M. Dufour: O.K. Avant de revenir en conciliation... parce qu'au niveau des ressources humaines et financières je regardais, le budget de votre organisme était de 50 millions en 2003-2004, 51 millions, 2004-2005, et, pour l'exercice financier 2005-2006, 52,8 millions. Je regarde au niveau de la colonne des revenus et des dépenses et les soldes déficitaires du fonds — puis c'est à ça que je veux en venir: normalement, vous auriez un surplus, pour 2004-2005, de 2 612 000 \$, mais vous avez un fonds déficitaire, un fonds consolidé, au moment où on se parle, de 8 561 000 \$. Croyez-vous qu'il y a un objectif de recentrer tout ça, ou... bon, mais par rapport à la réorganisation à l'interne que vous êtes en train de faire ou...

Mme Bélanger (Micheline): Ça, ce fonds-là, c'est une réserve pour les commissaires, qui ne sont pas des gens de fonction publique puis qui sont nommés pour des termes de cinq ans; il y en a que ça fait cinq ans, 10 ans, 15 ans qu'ils sont... Quand ils vont quitter, ils ont droit à l'équivalent d'un mois de salaire par année de service, donc jusqu'à un maximum de 12 mois. Donc, ce qu'il y a, là, dans le 8 millions, c'est ça, c'est ce qu'on va avoir à payer à des commissaires quand ils vont partir.

M. Dufour: C'est des projections.

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça. Puis ce qu'on va avoir à payer aussi, c'est... Les gens arrivent chez nous avec des problèmes de maladie. Il y a des personnes chez nous, là, qui... Il y a un exemple, là: une personne qui est partie en préretraite en juin dernier puis qui va sortir de notre liste de paie en décembre de cette année, parce qu'elle avait accumulé des journées de maladie pendant toutes ses années à la fonction publique, puis il y a des gens aussi qui ont des... Alors, le 8 millions, il est constitué de ça, des journées... Si tout le monde partait demain, si la commission était fermée, il faudrait verser 8 millions, si les gens ne retournent pas dans la fonction publique, si tout le monde démissionne en même temps, ça nous coûte 8 millions. Alors, on n'a jamais demandé de budget pour ça, puis c'est pour ça que c'est un déficit, mais, moi, j'appelle ça presque un déficit virtuel, parce que c'est peu probable que les 440 personnes quittent demain puis qu'on soit obligé de... Puis, nous, quand quelqu'un part, c'est assumé dans nos budgets. Alors, s'il y a trois commissaires qui partent cette année puis qu'il faut verser 109 000 \$ à chacun, bien on va le payer à même notre budget de cette année. Alors, ce n'est pas une dépense supplémentaire. Puis, quand, l'année

passée, là, on a eu un surplus, on l'affecte soit à ce 8 millions là, mais il y a une partie de notre surplus de l'année passée qui a servi pour le budget de cette année.

M. Dufour: Oui? O.K.

Mme Bélanger (Micheline): Alors, c'est comme ça qu'on fonctionne.

M. Dufour: Oui, c'est correct, ça.

Mme Bélanger (Micheline): Oui, ça va.

M. Dufour: C'est bien géré, ça. Je reviens à la conciliation.

Mme Bélanger (Micheline): Oui.

Processus de conciliation (suite)

M. Dufour: Je pense que M. le président vous a posé une question tout à l'heure. Bon, vous avez sorti le petit fascicule, au niveau conciliation, qui est très intéressant, puis comment ça se déroule, la conciliation, puis vous dites, bon: «La conciliation peut se dérouler séparément ou en présence de toutes les parties: le travailleur, l'employeur et la CSST.» Alors, qui est là, en fin de compte, à la conciliation? Qui calle la shot? Ça se fait-u à Montréal ou à Québec? Ça peut se faire en région, parce qu'il y a des bureaux régionaux? Je voudrais juste avoir un portrait de comment ça se passe.

Mme Bélanger (Micheline): Là, c'est madame...

Mme Albernhe (Isabelle): Alors, dans chaque direction régionale, nous avons des conciliateurs, selon le volume de dossiers à traiter, hein.

M. Dufour: Oui.

Mme Albernhe (Isabelle): Donc, les services sont régionalisés. Alors, qui prend l'initiative? En général, c'est le conciliateur qui va appeler les parties, ou, lorsque le dépliant a été envoyé, s'il y a une des parties qui appelle et qui veut recourir à nos services, la personne appelle à la direction régionale, et à ce moment-là on va le référer immédiatement au conciliateur. Mais... c'est ça, c'est soit le conciliateur qui appelle, soit les parties qui veulent recourir aux services d'un conciliateur. Alors, cette personne-là est très disponible, est à son travail, les appels rentrent, ou la personne initie des appels, et c'est comme ça que le service est offert. À ce moment-là, le conciliateur a pris connaissance du dossier, et le conciliateur peut effectivement appeler l'employeur, mettons, ou le travailleur, essayer de tracer un règlement possible, suggérer des choses à l'employeur. Si ça convient, bien, à ce moment-là, il y aura un accord.

Il y a beaucoup de choses qui peuvent se régler aussi par transaction. Parce qu'il ne faut pas oublier que, dans le domaine de la santé-sécurité, il y a un volet relations de travail qui est très important. Souvent, un travailleur peut avoir eu un accident de travail, mais il a aussi un historique de relations de travail, des griefs, bon, et le conciliateur, quand il intervient, essaie de régler tous ces dossiers-là pour que ce soit à la satisfaction du

travailleur. Des fois, ce n'est pas possible de régler tout le dossier, mais, quand c'est possible, le conciliateur le fait. Alors, nous, on apprécie beaucoup de nos conciliateurs, comment dire?, cette stratégie de régler le volet relations de travail. Souvent, c'est des petits employeurs, hein? Dans des petites shops, là, l'employeur, c'est un petit employeur, le travailleur est... C'est des relations quasiment familiales ou des relations... Et, si on peut essayer de régler cet ensemble de dossiers là, c'est ce qu'on favorise.

M. Dufour: Je peux y aller, M. le Président? Je veux juste approfondir, parce que vous parlez de transactions, de relations humaines, bon, il peut y avoir des griefs, vous réglez l'ensemble du dossier. Sauf que, quand tu as un dossier de CSST, tu ne peux pas avoir en parallèle un grief, c'est soit un ou soit l'autre. Est-ce que je me trompe?

Mme Albernhe (Isabelle): C'est qu'il y a un règlement qui intervient dans le dossier d'accident au travail. Ce règlement-là peut se faire sous deux formes, soit une transaction avec un désistement, et des fois la CSST est partie à la transaction, soit un accord qui va passer devant un commissaire, et le commissaire, lui, va valider l'aspect légal. Il faut que l'accord respecte les termes de la loi. Tandis que la transaction, c'est une... comme son terme le dit, c'est une transaction entre les parties, mais le conciliateur va s'assurer que la transaction remplit quand même des conditions de qualité, là. Et donc le conciliateur est comme l'intermédiaire entre le travailleur et le conciliateur. Il y a même des formulations, il y a même des clauses qui vont faire en sorte qu'on va protéger le travailleur via cette transaction-là.

M. Dufour: Alors, deux aspects, il y a un aspect obligatoire; s'il y a un règlement par rapport à la conciliation, il faut que ça passe nécessairement par le conciliateur, parce qu'il y a l'aspect aussi qui fait partie du pourcentage au niveau des dossiers réglés, même si ça a passé par la conciliation au niveau de la CLP, et l'aspect qu'il ne faut pas que le travailleur soit perdant, s'il y a eu transaction, au niveau des relations... surtout en ce qui a trait au travailleur en tant que tel, pour ne pas qu'il soit lésé. On s'entend là-dessus? O.K.

Vous avez parlé...

Mme Albernhe (Isabelle): C'est que la transaction peut être plus large que l'accord. L'accord est dans le cadre d'un dossier d'accident de travail; la transaction est aussi dans le cadre d'un dossier d'accident de travail mais peut couvrir aussi d'autres aspects.

M. Dufour: Oui. Mais le commissaire...

Une voix: ...

Mme Albernhe (Isabelle): Oui, par exemple, oui.

M. Dufour: Oui. Mais le commissaire fait sûr que le travailleur n'est pas lésé dans ses droits?

Mme Albernhe (Isabelle): Dans l'accord.

M. Dufour: Dans l'accord. Oui, oui, dans l'accord. On est d'accord.

Mme Alberne (Isabelle): Mais on a bien entendu un code de déontologie aussi pour les conciliateurs, on dit... on n'écrit pas, on ne fait pas n'importe quoi dans une transaction.

M. Dufour: Non, non.

Mme Alberne (Isabelle): Parce qu'on est quand même un tribunal, et on doit préserver la qualité des interventions. Ce sont des professionnels qui agissent, et donc on doit préserver la qualité des interventions dans un tribunal. Et je vous dis même qu'il y a des conciliateurs qui ont pu refuser d'être partie à une transaction. Et, quand ça va à l'encontre, ils disent aux travailleurs et à l'employeur: Regardez, ce que vous me demandez de faire là, je ne peux pas. Et donc ça peut être réglé entre l'employeur et le travailleur. Mais le conciliateur va avoir donné toutes les explications sur... parce que des fois il y a des conséquences. La reconnaissance ou la renonciation à une lésion professionnelle, on se comprend, que, si au départ il y avait une réclamation pour un accident de travail et que ça se transforme en non-accident de travail, plus tard, si le travailleur fait une rechute, il faut qu'il ait été informé des conséquences de ce qu'il va signer.

M. Dufour: O.K. Je vais tenter une dernière question. Tout dépendant de la réponse, je verrai si je vais avoir une réplique. Je vous disais dans mon préambule qu'on était à la recherche de solutions pour améliorer tout le système. On va avoir un travail de parlementaires à faire, là, parce qu'on sait que, si on fait des recommandations au ministre, c'est des heures de débat au salon bleu et...

Je reviens à certains groupes qu'on a rencontrés antérieurement et j'en reviens bien entendu au BEM et aux médecins traitants. On sait que beaucoup de contestations se font, sur l'aspect médical, par rapport... bon, bien entendu, il y a le médecin traitant. On s'est même fait dire ici qu'il y a certains médecins traitants qui ne veulent même plus prendre de dossier CSST, parce que, s'ils avaient voulu faire un avocat, c'est une licence au Barreau qu'ils auraient faite. Bref, ils sont venus plaider ici comme de quoi qu'ils voulaient faire partie intégrante de la machine. Ils nous ont même dit: Pourquoi je ne serais pas au BEM, moi, même comme généraliste? Parce que j'ai 25 ans d'expérience dans certains domaines. En tout cas, la question a été posée ici. Et ils ont dit qu'au-delà de la paperasserie ils aimeraient approfondir et qu'il y ait un meilleur maillage entre le BEM et le médecin traitant.

Vous avez dit tout à l'heure, par rapport à la conciliation — je vous le dis, là, je suis à la recherche de solutions — qu'au niveau de la conciliation il faudrait qu'il y aurait — notre président a posé la question — peut-être une obligation que la conciliation se fasse à des dates butoirs avant, pour ne pas arriver à la dernière minute pour se préparer. Il n'y aurait pas une instance, avant vous autres, où est-ce qu'il pourrait y avoir une conciliation sans que ça se rende à vous? Je vous pose la question comme ça, là, parce que je suis à la recherche de solutions, voyez-vous.

• (11 h 50) •

Mme Bélanger (Micheline): La conciliation... Moi, j'étais dans le système, je vous le dis, là, je suis une vieille de la vieille, là. Il y avait de la conciliation...

M. Dufour: ...du tout.

Mme Bélanger (Micheline): J'ai envie de vous dire: Vous devriez aller voir votre optométriste.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Bélanger (Micheline): Ça presse!

M. Dufour: J'en ai une très bonne, c'est ma soeur.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Bélanger (Micheline): Donc, il y avait de la conciliation quand il y avait l'autre système d'avant 1998, les bureaux de révision paritaire, il y avait... La conciliation, ça se faisait là et ça fonctionnait bien. Je veux dire, ils avaient des bons résultats; je le sais, j'étais la présidente des bureaux de révision à l'époque, pendant 12 ans. Alors, la conciliation, ça... Bon. Mais les bureaux de révision avaient un statut différent, ils avaient un statut d'indépendance par rapport, parce qu'ils avaient des audiences et tout ça.

Ce qui est difficile avec la conciliation à un autre palier, si c'est la CSST, c'est que ce n'est pas crédible. Ça pourrait — je ne veux pas me prononcer, là — mais être vu comme non crédible parce que c'est des collègues de travail qui sont soumis aux mêmes politiques et directives, alors qui sont peu susceptibles d'être capables d'arriver à une conciliation. Remarquez que la CSST intervient dans nos dossiers et participe à la conciliation, et son apport est très utile des fois, parce que, dans des dossiers compliqués pour les travailleurs, des dossiers où il faut identifier un emploi convenable, puis tout ça, ils réussissent à régler le dossier dans son ensemble, et je pense que c'est à l'avantage des parties. Mais, une conciliation, je ne sais pas comment ça pourrait... Il faudrait que ce soit un service de conciliation qui marche de façon autonome puis sans être rattaché chez nous. Je ne vois pas qu'est-ce que ce serait, l'avantage, parce qu'une conciliation... Il y a peut-être des choses qu'ils pourraient régler. Il y a des... Peut-être que la CSST pourrait, mais je ne suis pas certaine que ça aurait les mêmes résultats que chez nous.

M. Dufour: Je vous dis ça parce que j'ai connu un peu le bureau... les bureaux de révision, que vous dites, là — et comment je vous dirais bien? — il y en a du monde qui en mangent, de la CSST, là. Ceux qui représentent les travailleurs ou les travailleuses, ceux qui font des dossiers, là, puis ils sont annotés dans les cahiers des crédits des ministres, au niveau de la liste des représentants des employeurs, des représentants syndicaux. Et je vous dirais même qu'il y en a que, dans nos verbatim, là, quand même qu'ils dînent... je suis certains qu'ils en parlent à leurs conjointes la nuit, puis ils en parlent même sur les plages en République dominicaine, et ils amènent leurs dossiers puis ils les travaillent de nuit, parce qu'il y a de la conciliation au retour de leurs vacances ou ils ont des dossiers de CSST. Tu sais, c'est comme ça, le langage de ceux qui représentent les travailleurs, puis je n'ai pas peur de vous de nommer le nom, parce qu'il va prendre sa retraite, et je suis fier de ce monsieur-là, M. Valois

Pelletier, que vous devez connaître, qui va prendre sa retraite, et qui a été un grand défenseur au niveau des dossiers CSST. Et c'est de la préparation, préparer une audition, que ce soit en conciliation ou que soit au niveau de la Commission des lésions professionnelles.

Ce que vous m'avez donné comme réponse, vous ne m'avez pas fermé de porte. Il est clair qu'au niveau de la CSST tu ne peux être juge et partie. À mon avis, c'est vrai que ce serait possiblement peu crédible, mais la porte n'est pas fermée, où est-ce qu'il pourrait y avoir forum indépendant, mais il s'agirait de trouver une recette magique. C'est tout, mes questions, M. le Président, je vous remercie beaucoup.

Utilisation de la vidéoconférence

Le Président (M. Jutras): Moi, j'aurais une couple de questions. Vous avez introduit, à la commission, le système de vidéoconférence. Alors, je voudrais savoir dans quels cas vous vous en servez. Et est-ce que vous vous en servez même pour des enquêtes au fond, pour des audiences au fond?

Mme Bélanger (Micheline): C'est un autre bébé de Mme Alberne, c'est un dossier qu'elle a mené depuis le départ, parce qu'elle était là... Tantôt, je vous ai dit, on a changé la structure; il y avait une vice-présidente est. Pour une raison de partage de régions, Abitibi faisait partie de l'est. Alors, elle avait un territoire très large, des petites régions, des régions où c'est très difficile d'avoir des experts, par exemple, pour témoigner, des experts qui ne veulent pas... On a vu ça, des experts qui refusent de se déplacer pour aller Rouyn-Noranda parce qu'ils perdent deux jours de trajet pour pouvoir faire une audience de deux heures ou deux heures et demie. Alors, nous, c'était ça, la difficulté qu'on avait. Si je lis *La Revue du Barreau*, et tout ça, ce n'est pas, nous, pour éviter... parce que je ne dis pas que c'est vrai non plus, là, mais, dans le journal du Barreau, on voit souvent des remarques: c'est parce que le ministère de la Justice ne veut pas nommer de juges. Nous, ce n'était pas ça du tout. C'était la possibilité d'avoir des experts dans... accès à de l'expertise dans les régions, puis, la visioconférence, elle a été faite pour ça, dans les régions. Maintenant, je vais laisser Isabelle, là, compléter.

Mme Alberne (Isabelle): Oui. Effectivement, à l'automne 2003, la Commission des lésions professionnelles a doté des directions régionales de système de visioconférence. Alors, vous en avez en Abitibi, à Rouyn, bientôt probablement à Val-d'Or, quand on aura stabilisé la location d'un endroit où on pourra avoir un système de visioconférence. Vous en avez sur la Côte-Nord, à Sept-Îles; vous en avez aussi dans le Bas-Saint-Laurent—Gaspésie, à Rimouski, à Gaspé, à Sainte-Anne-des-Monts, et on va en avoir bientôt un système dans l'Outaouais, à Gatineau.

Alors, nous, on est convaincus que c'est un service qui est très apprécié. Premièrement, en termes d'efficacité administrative, on n'a pas des assesseurs nécessairement partout. C'est parti d'un besoin où, dans ces régions-là... vous connaissez la difficulté de recruter un assesseur. Toutes les équipes régionales sont des équipes intégrées où, au sein de ces équipes-là, il y a des

commissaires, des conciliateurs, un médecin, du personnel de soutien. Pendant des années, on a tenté de recruter un médecin en Abitibi. Dans le Bas-Saint-Laurent—Gaspésie, on avait énormément de difficultés. Alors, on s'est dit: Bon, bien, pourquoi priver les clientèles de ces régions-là d'un médecin? On va pouvoir, à partir de Montréal ou de Québec, fournir ce service d'assesseurs dans ces directions régionales là. Ça, c'était un des premiers motifs au départ. Par la suite, à la Commission des lésions professionnelles, vous savez que, sur l'équipe de 27 médecins, nous avons des spécialistes qui sont dans d'autres directions régionales; et donc de permettre à ces spécialistes-là, ces médecins-là d'agir à partir de Montréal ou de Québec pour être assesseurs dans un dossier qui requiert une spécialité, hein, c'était quelque chose qui était très apprécié aussi.

Nous avons aussi un problème de disponibilité d'experts. Souvent, des remises nous étaient demandées parce que le médecin expert, soit de l'employeur soit du travailleur, n'était pas disponible avant six mois, neuf mois. Tantôt, Mme Bélanger vous a mentionné un an, un an et demi. Et, vous savez, la difficulté, ces médecins experts là en général sont dans les grands centres, et donc on avait un problème au niveau des petits centres. Et vous savez qu'il y a des hôpitaux où ils ont des systèmes de visioconférence. On peut même faire témoigner, avec le moins de dérangement possible, un médecin expert qui est dans son hôpital et qui va donner un avis.

Imaginez les diminutions de coûts, parce que ce qui coûte cher, c'est de faire venir l'expert. L'expert va perdre une journée ou deux, l'avion, et tout. Alors, les travailleurs et les employeurs aussi, tout ça, c'est à moindre frais parce qu'on va prendre le temps de l'expert ne serait-ce qu'une heure ou deux heures, le temps de son témoignage, ou à tout le moins il va pouvoir témoigner à partir de Québec ou de Montréal.

Il y avait aussi une réduction des coûts au niveau des frais de déplacement de tout le monde, finalement, une meilleure utilisation, une grande flexibilité pour les commissaires et les assesseurs. Quand on monopolise un assesseur, qui part une semaine et qui va siéger à une place, bien l'assesseur qui est là, il ne peut pas servir dans d'autres causes. Alors, le fait d'être en visioconférence, le fait que beaucoup de dossiers tombaient, cet assesseur-là peut être utile dans d'autres dossiers. Alors, vous voyez, ça amène énormément d'avantages. Ça permet aussi la consolidation de la régionalisation. Ça a l'air paradoxal, mais, de pouvoir tenir les audiences dans les régions... Parce que souvent on avait des parties qui nous demandaient de siéger à Québec ou à Montréal parce que les témoins experts étaient à Québec et à Montréal. Alors, j'appelle ça une consolidation de la régionalisation, le fait que tout va se passer dans la région.

● (12 heures) ●

Il y avait aussi des possibilités pour notre personnel d'être en lien pour des facilités de formation, par exemple faire venir des gens de Gaspé pour une formation de deux heures, ça peut se faire en visioconférence. Alors, il y avait une foule d'avantages très, très appréciables. Je vais juste vous donner deux exemples bien concrets qui à l'époque — puis ça va répondre à votre question: est-ce qu'on peut entendre des audiences sur le fond? Prenez un travailleur qui a eu un accident de travail à Sept-Îles — et vous savez qu'il y a de la

mobilité, hein, chez les travailleurs? Il fait une réclamation, et la réclamation est refusée parce que l'employeur prétend qu'il n'y a pas eu d'accident de travail. Et là on est dans une cause de crédibilité du travailleur. Il a un collègue qui est témoin de l'accident de travail; le collègue a déménagé à Rouyn. Pensez-vous que ce travailleur-là a les moyens de faire venir son collègue de Rouyn pour venir témoigner pour lui? On met en visioconférence le témoin: il témoigne. Ça peut changer du tout au tout la cause de ce travailleur-là parce qu'il a un témoin qui vient corroborer le fait accidentel. Alors ça, c'est le premier exemple. Et on sait que le travailleur n'a pas les moyens de faire venir un collègue de Rouyn à Sept-îles. Ça, c'est le premier exemple.

Le deuxième exemple: les témoins experts. Quand le travailleur... C'est à fort coût, hein, d'utiliser les services d'un témoin expert. À ce moment-là, le témoin expert, il n'est libéré que pour un temps. Et puis, le service qu'on offre est un service gratuit, ça permet aux représentants de ce travailleur-là de faire témoigner un témoin expert à distance et finalement d'aider et de contribuer grandement à la cause de son client. Et on peut même faire... en duplex et en triplex. Alors, il peut y avoir un témoin expert qui est à Montréal, puis un témoin expert qui est à Québec, et puis qui va être en triplex avec l'audience qui se tient à Rouyn. Alors, ce sont des avantages très appréciés, comme je vous le disais, et de plus en plus... Premièrement, nos équipements sont rentabilisés dès la première année, mais ce n'est pas juste un motif... ce n'est pas juste le seul motif, c'est beaucoup plus pour la clientèle, qui apprécie ce qui est à leur disposition.

Le Président (M. Jutras): Disons que vos propos me rassurent, parce que ce que je crains toujours quand je vois l'installation de tels systèmes, c'est que ça se fasse justement au détriment des gens des régions.

Mme Albernhe (Isabelle): Non.

Le Président (M. Jutras): Et pour éviter justement: Bien là, on n'ira moins en région, puis on va faire ça à partir de Montréal ou Québec, et puis, bon, ce sera aux gens des régions à s'accommoder, là, puis à vivre avec ça. Alors, je suis content d'entendre ces propos-là. Puis j'aurais une dernière question puis, après, je céderai la parole au député de Groulx.

Délais de traitement des dossiers dans les régions

Est-ce que vous avez des statistiques concernant les délais en région? Est-ce que les délais sont meilleurs, ou moins bons, ou comparables à ce qui se vit dans les grands centres, Montréal et Québec?

Mme Bélanger (Micheline): Ça dépend. Je vais vous dire, les délais, on essaie... Pour nous, c'est un critère de qualité d'essayer d'avoir des délais les plus semblables possibles entre les régions, mais les délais varient d'une région à l'autre. J'ai les dernières données, là, celles qui ne sont pas encore disponibles parce que c'est notre rapport annuel qu'on va déposer en juin. Les délais sans remise, ça peut aller, là, je regarde vite: cinq mois, disons, à Laval, et de 8,3 mois à Joliette. Si on compare à des grands centres: Québec, 6,1; Montréal, 7,4. Alors,

ce n'est pas en fonction de Montréal, Québec, régions. C'est les régions entre elles. Ça tourne autour de... Écoutez, comme je vous disais, le plus bas, c'est cinq mois, puis le plus haut, c'est 9,8, Laurentides. C'est un manque de personnel, des gens, des maladies. On vit ça à Laurentides, c'est un cas... un ou deux commissaires qui sont absents en maladie pendant des mois, des mois. On essaie de pallier avec les collègues. Il y a des limites, à un moment donné. Ils peuvent en prendre plus un mois ou deux, mais, quand ça fait six mois, huit mois, on nous demande de faire... de trouver d'autres solutions que l'équipe régionale.

Ce qu'on a créé avec la nouvelle structure, j'en parlais tantôt, c'est une équipe volante. Je disais qu'elle allait répondre à des besoins ponctuels. C'est justement ça qu'on veut, c'est que l'équipe volante puisse faire en sorte de répondre à des besoins. Il y a quelqu'un de malade; il y a un commissaire qui va pouvoir aller remplacer pour s'assurer... parce que c'est sûr que c'est notre objectif, c'est que les régions aient des délais à peu près semblables.

Le Président (M. Jutras): Et avez-vous les délais pour la région Centre-du-Québec, parce que, moi, on avait porté à mon attention, entre autres, qu'à Drummondville il y avait un problème, là. Je pense qu'à un moment donné... je pense même qu'il n'y avait plus de commissaire ou...

Mme Bélanger (Micheline): Oui, c'est ça. Il y a deux... deux des 10 commissaires s'en vont à Drummondville. Alors, c'est un endroit où il y avait un manque de commissaires. Il y avait des gens qui avaient quitté. Vous voyez, le délai, c'est de 8,6 mois. Alors, ce n'est pas loin du... C'est entre les deux, là, ce que je vous disais tantôt. Mais je sais qu'il y a eu quelqu'un, là, un nouveau coordonnateur qui a été nommé, il a fait beaucoup, beaucoup d'efforts. Je pense que, si je regardais aujourd'hui, le délai serait beaucoup inférieur à ça. Puis, avec l'arrivée des deux commissaires, on va se retrouver dans un délai qui va être comparable aux autres.

Le Président (M. Jutras): Le 8,6 mois dont vous m'avez parlé, est-ce que c'est pour la région...

Mme Bélanger (Micheline): Mauricie, Centre-du-Québec.

Le Président (M. Jutras): Ah, c'est pour Mauricie et Centre-du-Québec. Vous n'avez pas spécifiquement pour Drummondville, là?

Mme Bélanger (Micheline): Non, non, non.

Le Président (M. Jutras): Bon, d'accord. Est-ce que, madame, vous pourriez nous déposer le document auquel vous venez de faire référence? Oui?

Mme Bélanger (Micheline): Oui. Oui, c'est des données qui sont disponibles. Oui, oui.

Document déposé

Le Président (M. Jutras): Oui? Alors, si vous vouliez le déposer, on va en prendre des copies puis... D'accord? Alors, M. le député de Groulx.

Processus de conciliation (suite)

M. Descoteaux: Merci, M. le Président. Brièvement, parce que je pense qu'on a fait le tour de la question passablement, mais je voudrais revenir sur la question qui était soulevée par le président de la commission sur les délais — d'ailleurs, on en parlé amplement — au niveau de la conciliation. Mme Alberne, vous avez utilisé des termes en parlant, que c'était difficile de tourner un paquebot, mais effectivement un paquebot, on sait que ça ne tourne pas sur un dix cennes. Et les délais... en fait, la loi prévoit deux volets à la fameuse notion de délai. Lorsqu'on parle d'audition, lorsqu'on parle de médiation ou de... conciliation, excusez-moi, lorsqu'on parle de conciliation, si on ne règle pas, évidemment on parle d'avoir une audition dans les meilleurs délais. Et généralement les cas qui vous sont soumis, bien on parle ou d'auditions de manière urgente ou en priorité, et la reconnaissance d'une lésion, on parle en priorité. J'ai l'impression que, si le législateur a utilisé le terme «en priorité», ce n'est pas pour rien dire, ça doit avoir une portée. Et j'ai bien compris que l'ensemble des délais, c'est peut-être votre grosse préoccupation.

Mais, au niveau de la conciliation, lorsqu'effectivement ça achoppe, quels sont les délais justement avant qu'on se retrouve en audition? Vous avez parlé d'avoir la conciliation le plus loin possible. Une fois que vous nous aurez mentionné qu'est-ce que c'est, le délai généralement qu'on retrouve entre la conciliation et l'audition par la suite, est-ce qu'il n'y a pas lieu de planifier l'audition de toute façon, et, à ce moment-là, ça ferait ce que vous évoquiez tantôt, ça va mettre de la pression?

Mme Alberne (Isabelle): Alors, je vais vous donner un exemple qui va vous permettre de suivre le traitement d'un dossier. Prenons le 1er juin. Une contestation rentre le 1er juin. Vous savez qu'on est en train... bien, vous savez... Notre tribunal prépare les rôles trois mois à l'avance. En d'autres mots, le rôle du mois de juin va avoir été préparé en février. Donc, les dossiers qui rentrent au mois de juin, normalement ils sont fixés au rôle au mois d'octobre. D'accord? Octobre, novembre même. Il y a des rôles où la moitié est déjà faite parce qu'il y a des consentements. Bref, dès qu'un dossier va rentrer le 1er juin, avec la nouvelle méthode que nous initions, le dossier va être attribué, immédiatement à l'ouverture du dossier, au conciliateur. Et ce que nous demandons au conciliateur, nous ne trouvons pas normal qu'un dossier prenne autant de temps à se régler. Et, tantôt... la pratique, c'est à la veille ou le matin même de l'audience que le dossier va se régler. Tantôt, notre présidente vous a mentionné qu'actuellement le délai moyen d'une décision, pour rendre une décision, c'est de l'ordre de 7,2 mois. En conciliation, c'est sensiblement les mêmes délais parce que les gens règlent à la dernière minute. La majorité des dossiers se règlent à la dernière minute. Il y a quand même un pourcentage de dossiers qui se règlent avant, 20 %, 30 %, 40 % avant, mais tout le long du processus.

M. Descoteaux: Excusez-moi. Computez-vous le délai entre l'achoppement de la conciliation et le moment où le dossier va être mis sur le rôle?

Mme Alberne (Isabelle): Non. Il y a une date butoir. Les conciliateurs, ils travaillent dans des dossiers qui sont mis au rôle. Donc, si ça achoppe, nécessairement le dossier va procéder en audience.

M. Descoteaux: Mais il ne sera pas retardé.
● (12 h 10) ●

Mme Alberne (Isabelle): Il ne sera pas retardé. D'accord? Alors, nous, ce qu'on essaie de faire, c'est de faire travailler les dossiers le plus précocement possible avant leur mise au rôle. Et on est convaincus qu'il y a peut-être 15 %, 20 %, 30 %... Tant mieux si, dans un an, quand le paquebot va avoir pris une autre direction, on règle 40 %, 50 % de nos dossiers avant la mise au rôle, mais il n'y aura pas la date butoir de la mise au rôle. Vous comprenez? Alors, ça s'appelle vraiment la «conciliation précoce» ou «en amont». Mais, en ce moment, le système comme il fonctionne, c'est qu'il y a une date butoir qui est la date de l'audience, et nos conciliateurs essaient de travailler à l'intérieur de ce délai-là.

M. Descoteaux: Et est-ce que ce n'est pas la formule gagnante?

Mme Alberne (Isabelle): On peut combiner les deux. On peut faire en sorte, et il y a des équipes qui vont le faire... où dans le fond il va y avoir une date d'audience, mais ça ne les empêche pas de travailler dès que le dossier leur est attribué. Alors, je sais que... j'ai laissé carte blanche à mes équipes, en fonction des conciliateurs qui sont dans leur équipe, ceux qui croient à la conciliation en amont, ceux qui... Dans le fond, c'est comme le curseur, c'est la plus belle image que je peux vous donner: le curseur, vous le mettez à la fin du processus ou au tout début du processus. Alors, la mise au rôle, est-ce qu'on la fait dès qu'on... Dans les, mettons, six semaines qu'on reçoit le dossier, on le met au rôle, et, à ce moment-là, trois mois plus tard, on sait que ça va procéder, ou bien le curseur, on le met trois mois plus tard; une fois qu'on a fait un ménage, dans le fond, d'un certain nombre de dossiers qui auront été réglés en conciliation, là on va inscrire le dossier. On peut avoir une combinaison des deux.

M. Descoteaux: Une autre question dans un autre ordre d'idées. Je veux simplement avoir presque un oui ou un non, là. Justement, on a référé à quelques reprises à l'étude de Mme Lippel dans le fait que les retards, justement, font partie du processus. C'est pour ça que je préfère peut-être l'expression d'un «processus» plutôt qu'un «service à la clientèle», là. Mais on a mentionné tantôt qu'il pouvait y avoir atteinte additionnelle physique ou atteinte psychique, et ce qu'elle dit au niveau de l'atteinte mentale, elle dit: «La CLP, bien plus que la CALP auparavant, a tendance à refuser les réclamations pour une lésion psychique si celle-ci est attribuable au processus.» Jusqu'à quel point cette phrase-là est-elle vraie?

Mme Bélanger (Micheline): Il faudrait voir... Je...

M. Descoteaux: Ce n'est pas la question qui tue, là.

Mme Bélanger (Micheline): Oui, oui, oui.

Mme Alberne (Isabelle): Non, mais, quand vous parlez du processus, c'est lequel?

Mme Bélanger (Micheline): Répondez... Non, non. Non, je comprends ce que vous dites, parce que j'ai pris connaissance de l'étude de Mme Lippel, là. C'est que, quand on... Je pense que la jurisprudence majoritaire — là, je pourrais peut-être faire appel aux connaissances de Raymond; mais je pense qu'effectivement la jurisprudence majoritaire — est à l'effet que, si la lésion psychique est attribuable aux tracasseries administratives, qu'on va refuser. Je pense que c'est exact. C'est ça, hein? Oui.

M. Descoteaux: Vous ne considérez pas ça comme une des conséquences... La conséquence du processus n'est pas une conséquence de l'accident de travail. C'est ce que vous dites?

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça, c'est ça, c'est la jurisprudence. Comme je vous dis, les...

M. Descoteaux: Est-ce que c'est une lacune?

Mme Bélanger (Micheline): C'est une décision des commissaires. Moi, je ne me prononce pas sur les décisions, les commissaires jouissent d'une indépendance décisionnelle. Alors, c'est cas par cas.

Cohérence et indépendance décisionnelles des commissaires

M. Descoteaux: Ça m'amène à la prochaine question. Pourtant, vous m'avez ouvert la porte, parce qu'il y a une des choses qui ressort de du rapport et de l'ensemble, sur la question de l'indépendance, et avec laquelle j'ai un peu de difficulté, c'est votre mode de rechercher la cohérence à l'intérieur des décisions de la CLP, versus l'indépendance, et là, ce que vous venez de me dire, ça semble un petit peu contradictoire avec ça. Parce qu'évidemment, si on établit la cohérence parfaite, bien l'indépendance, elle peut en souffrir. J'aimerais que vous m'apportiez vos lumières sur ce volet-là.

Mme Bélanger (Micheline): Alors, c'est le spectre. Je veux dire, on se situe plus du côté de l'indépendance, plus... C'est des valeurs, évidemment. Moi, j'ai comme fonction, en vertu de la loi... Je le disais tantôt, là, ça fait partie de mes devoirs de faire en sorte que les commissaires en arrivent à des orientations, ce qui n'empêche pas un commissaire de... Il n'y a jamais personne qui est contraint, mais on fait des rencontres, des discussions de commissaires et on essaie de trouver une position de cohérence sur un sujet donné. Je vous dirais que c'est vrai qu'il y a toujours cette question de l'indépendance ou de la cohérence, c'est deux valeurs qui sont très importantes.

J'ai terminé, là, au début de l'année, le concours des commissaires, j'ai rencontré 105 candidats. Il y en a au moins 100 qui m'ont dit combien... C'étaient des gens qui avaient fait de la représentation devant la CLP et qui disaient comment c'est important de pouvoir être en mesure de dire: Dans ce dossier-là, nos chances de gagner sont de x. Et là le client prend une décision en tenant compte de ça.

Alors, les parties souhaitent qu'on ait des positions. Bon. Puis c'est sûr que, de l'ensemble de la jurisprudence se dégage une majorité. On sait que, sur telle question... vous me parliez tantôt de la question d'une lésion psychique qui découlerait des tracasseries, bien Mme Lippel, je ne doute pas, je la connais depuis des années puis elle fait toujours les choses de façon très sérieuse, là, elle a dû examiner notre jurisprudence puis voir qu'il y avait une tendance plutôt de ce côté-là, plutôt, puis elle avait fait probablement la même chose quand c'était la CALP, puis elle avait... Alors, je pense que c'est à l'avantage des parties aussi d'avoir une idée s'ils ont des chances d'avoir gain de cause ou pas.

Ceci dit, il n'y a jamais un commissaire qui est forcé, il n'y a aucune... Je suis présidente depuis 2002, j'ai été en révision pendant des années avant, il n'y a personne qui peut dire que je suis intervenue, jamais, pour forcer quelqu'un à... chacun, c'est en fonction de sa conscience qu'il rend les décisions. Mais je pense qu'on ne peut pas écarter la cohérence en disant: bien... Puis d'ailleurs je pense que tous les tribunaux ont des objectifs de cohérence, y compris les tribunaux judiciaires, et ça, c'est très important. C'est des valeurs qui sont aussi importantes l'une que l'autre, puis il faut trouver un équilibre entre les deux.

M. Descoteaux: Mais, si on en venait à la conclusion qu'effectivement dans certains cas c'est le processus quasi judiciaire là qui mène à la CLP qui aggrave les lésions, à ce moment-là, par souci de cohérence et pour éviter jusqu'à un certain point une certaine forme d'injustice vis-à-vis le travailleur, est-ce que ce ne serait pas le genre de thème où la CLP devrait dire: Bien, écoutez, de façon cohérente, c'est le genre de lésion qu'on devrait considérer et peut-être indemniser, puisque c'est dans la machine que cet aggravation-là a eu lieu?

Mme Bélanger (Micheline): Moi, je peux favoriser les discussions entre commissaires, mais je ne leur dirai jamais dans quel sens la cohérence va aller. Alors, ce que vous me suggérez, c'est un peu ça. Moi, je ne peux pas à titre de présidente dire: Écoutez, vous ne pensez pas qu'on devrait aller plutôt de ce bord-là? C'est vraiment les commissaires entre eux qui en discutent. Puis c'est des discussions, là, je vous dis, ce n'est pas, là, cinq minutes sur le coin d'une table, là, les gens prennent très au sérieux. Les commissaires, leur travail, c'est très... Tantôt, vous parliez des représentants, cette passion-là, on la retrouve à l'interne aussi. Les gens... c'est un domaine où les gens font part de... manifestent beaucoup de passion. Puis, pour les commissaires, les sujets de fond, là, c'est des discussions très sérieuses, puis parfois on réussit à en arriver à une position qui rallie une majorité de commissaires, parfois on n'arrive pas, il faut reprendre ça, il faut attendre, il faut que d'autres décisions soient rendues. Mais c'est sûr que, comme direction ou comme présidente, moi, jamais je ne dirai à un groupe de commissaires: Écoutez, la cohérence, elle doit aller de ce bord-là. Quelle que soit mon opinion sur la question.

M. Descoteaux: Mais ça pourrait... Juste une dernière? Mais ça pourrait être une question de politique ou de législation, à ce moment-là. Et je reviens à ma

question, ma toute première question: 381, vous avez le pouvoir de faire des recommandations, et ce que je vous disais au tout début, c'est qu'on n'en retrouve pas. Est-ce que c'est volontaire, à l'effet que la CLP ne veut pas utiliser le pouvoir de 381 pour faire des recommandations, ou tout simplement, à date, ça n'a pas adonné?

Mme Bélanger (Micheline): Je ne le sais pas. Je ne vous dis pas que ça n'a pas adonné, là, mais je pense que ça ne fait pas partie de la culture de la commission. Il y en a... à ma connaissance, il n'y en a jamais eu depuis 1998, puis je ne suis pas sûre qu'il y en avait eu du temps de la CALP non plus. Peut-être une fois, c'est ça. Alors, c'est une culture de tribunal, puis je pense qu'on reste dans notre bulle tribunal puis qu'on ne fait pas beaucoup d'interventions qui sont plus...

M. Descoteaux: La bulle du tribunal, c'est d'appliquer la loi, puis l'article est là.

Mme Bélanger (Micheline): Oui. Vous avez raison, vous avez raison.

● (12 h 20) ●

Mme Alberne (Isabelle): Et, dans la bulle du tribunal, il y a la conciliation aussi. Alors, j'ai sensibilité l'ensemble de mes conciliateurs, il n'y a pas plus tard que trois mois, sur toutes les lésions de nature psychique, psychologique. Et on les a formés pour essayer d'intervenir le plus tôt possible dans le processus. Étant donné qu'un dossier prend à peu près sept mois pour se régler à la CLP, si, nous, à la Commission des lésions professionnelles, il y a un délai qu'on peut... étant donné que le dossier serait pris en charge par un conciliateur très tôt dans le processus, il y a un cinq, six mois, sept mois que le travailleur ou la travailleuse n'a pas à subir, dans toutes ces démarches-là, s'il y avait une démarche de conciliation. Parce que, vous savez, ce n'est pas... quand on se rend à l'audience pour revoir, bon... C'est des journées et des journées d'audience et du déballement de vie privée, de conditions de travail, et donc ce n'est pas nécessairement la meilleure voie pour régler le dossier d'une travailleuse ou d'un travailleur que de se rendre à l'audience, et on est convaincus que c'est gagnant-gagnant pour le travailleur, pour le tribunal de tenter de régler ces dossiers-là le plus rapidement possible, et on a outillé nos conciliateurs pour prendre en charge. Et, même au niveau de la réception de ces dossiers-là, le personnel de soutien, il y a des équipes où ils sortent ces dossiers-là, ils essaient de les remettre entre les mains d'un conciliateur, il y a une intervention très, très précoce. C'est un type de dossier que nos conciliateurs... avec lesquels ils aiment beaucoup travailler parce que ça fait appel à leur expertise, à leur talent et à leurs qualités humaines finalement, et ça les fait travailler dans ces dossiers-là.

Alors, c'est un type de dossier où, comme tribunal, je pense qu'on peut faire notre part pour éviter cette longue dégradation, là, que le travailleur ou la travailleuse peut ressentir.

Le Président (M. Jutras): M. le député de René-Lévesque.

M. Dufour: Ça va.

Traitement des plaintes concernant le processus administratif

M. Descoteaux: Peut-être une remarque, à ce moment-là, M. le Président. Je regardais votre rapport, et je le comprends... je comprends très bien, mais, à la page 25, vous indiquez, sur la question des plaintes, vous indiquez que la plainte est qualifiée comme non fondée lorsqu'aucune intervention n'est requise. Évidemment, le travailleur accidenté qui se plaint que ça a été trop long pour avoir sa décision, il n'y a pas d'intervention requise nécessairement. D'un autre côté, je trouve que ça donne un mauvais goût, simplement cette phrase-là, parce qu'effectivement une plainte peut être tout à fait fondée, mais, parce qu'il n'y a pas de remède à apporter puisque le remède a été apporté du simple fait du processus, on indique qu'on les classe dans les plaintes non fondées. Donc ça, je vous dirais que ça me chatouille un peu.

Mme Bélanger (Micheline): Une plainte sur un délai de délibéré, c'est une plainte fondée. Je veux dire, ça fait partie, là... c'est 18. Quand le délai dépasse le délai légal, qui est de 90 jours ou 60 jours, c'est clair que ça s'en va dans la colonne Fondée. Ce qu'on a... Regardez, 35 non fondées, décisions, c'est évidemment quelqu'un qui se plaint que le tribunal a refusé sa contestation. C'est non fondé. Le bureau des plaintes n'est pas là pour modifier une décision. Ce n'est pas un recours, là. Il y a la révision interne pour ça.

Alors, c'est plutôt... quand on a le rapport complet, là, la personne nous explique de quoi est constitué le non-fondé, là. On reçoit un rapport une fois ou deux par année et on voit que c'est des gens qui avaient des attentes auxquelles on ne pouvait pas... puis ce n'est pas une plainte, ce n'est pas quelqu'un qui s'est... Ce qu'on juge fondé, c'est quand on peut faire... on doit faire une intervention auprès d'un membre du personnel ou auprès d'un commissaire parce qu'il y a quelque chose qui n'a pas été fait comme il faut.

M. Descoteaux: C'est plus presque une question de sémantique?

Mme Bélanger (Micheline): C'est ça. Oui, oui. Oui, oui.

M. Descoteaux: C'est la phrase comme telle. D'ailleurs, entre les lignes, ça paraît: Décision, je ne me suis même arrêté, parce que je présumais que c'était ça. Je vous dirais que la ligne en dessous est beaucoup plus importante, qui porte sur le délibéré, et je suis à peu près convaincu que c'est là qu'on retrouve tous nos délais, tous nos retards.

Mme Bélanger (Micheline): Oui, c'est ça. C'est ça. Puis le 1^{er}... probablement que délibéré, la personne... Nous, notre délai, c'est de 90 jours pour rendre une décision, mais, pour quelqu'un, trois mois, c'est long, parce qu'ils se disent: Voyons, c'est facile, mon affaire. Comment ça se fait qu'ils ne sont pas capables de décider? C'est bien simple, puis, trois mois, qu'est-ce qu'ils ont à prendre... Pour les individus, je les comprends. C'est vrai que quelqu'un trouve que trois mois... nous-mêmes

comme citoyens, quand on nous dit: Bien, on va vous répondre d'ici trois mois, bien on trouve que les gens pourraient faire mieux. Alors, ça peut être quelque chose comme ça où la personne se plaint. On lui dit: Écoutez, le commissaire est encore dans son délai légal. C'est non fondé, mais la personne aux plaintes probablement écoute. Des fois, ça fait du bien.

M. Descoteaux: Mais c'est à se demander si le trois mois — est-ce n'est pas une question, là — rencontre le 429.31, là. Est-ce que c'est décidé en priorité au sens de la loi?

Mme Bélanger (Micheline): Alors, c'est 60 jours, 90 jours. Mais notre délai a toujours été... il est plus important un petit peu, mais notre délai de délibéré a toujours été en bas de 60 jours. Il a été longtemps 40 jours, même.

M. Descoteaux: Merci beaucoup.

Mme Bélanger (Micheline): Ça me fait plaisir.

Le Président (M. Jutras): Alors, Mme la présidente, Mme Albernhe, Me Levasseur, nous vous remercions pour votre participation, pour votre collaboration aussi. Vous remercieriez également vos collaborateurs. Et, la commission ayant accompli son mandat, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 12 h 25)