



Québec, le 20 août 2025



Objet : Demande d'accès du 28 juillet 2025
N/D : 2576547SST

La présente donne suite à votre demande d'accès du 28 juillet 2025, suivant la transmission de notre réponse dans le cadre de la demande d'accès 2572931SST.

Votre demande vise à obtenir les documents suivants :

1. Dans le document intitulé « Document de support pour les unités opérationnelles », à la question 1, l'instruction de travail disponible sur Sia et le document auquel réfère le lien « Traiter une demande de copie de dossier » et la directive à laquelle on y réfère;

Vous trouverez ci-joint le document « Traiter une demande de copie de dossier ».

2. À la question 4, les communications transmises par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (ci-après, la « CNESST ») au Collège des médecins du Québec, à la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ) ainsi qu'à la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ);

Vous trouverez ci-joint les courriels ainsi que les lettres repérées répondant à votre demande.

3. À la question 6, les orientations ou processus mis en place par la DGER, support – conseil assistance médicale lorsque le professionnel de la santé est autre qu'un médecin;

La CNESST ne détient aucun document en réponse au point 3 de votre demande. À titre informatif, la CNESST n'a pas de processus défini, il s'agit de cas par cas pour vérifier si le professionnel de la santé est une infirmière praticienne spécialisée (IPS) et si l'adresse correspond (adresse dans bottin de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec et liste de fournisseurs dans le Guide des frais).

4. Dans le document intitulé « Note d'orientation », les critères utilisés par la CNESST aux fins d'application de l'article 458.1 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, RLRQ c. a-3.001 (ci-après, la « LATMP »).

La CNESST ne détient aucun document pour répondre au point 4 de votre demande. À titre informatif, ce sont les services juridiques de la CNESST qui assurent l'application de l'article 458.1 de la LATMP.

5. Dans le document intitulé « Traiter une demande de copie de dossier », au point 1, les critères utilisés par la CNESST pour déterminer un « délai raisonnable » ;

En réponse au point 5 de votre demande, nous vous invitons à consulter le document suivant, à la section 6.2 : [Politique 6.03 - L'accès au dossier du travailleur | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST](#)

6. Au point 8, le plan de communication et le document auquel réfère le lien « Consentement du travailleur - documents médicaux à l'employeur »;

Vous trouverez ci-joint le document « Consentement du travailleur - documents médicaux à l'employeur ».

7. Dans les instructions de travail, le document auquel réfère le lien « Traiter une demande de révision ou une contestation »;

Vous trouverez ci-joint le document « Traiter une demande de révision à la DGRA, une contestation au TAT avec la présence d'un acte introductif ou une décision du TAT ».

8. Dans les aide-mémoires, les documents auxquels réfèrent les liens « Copie de dossier à retenir », « Préalables à la copie de dossier à la copie de dossier » et « Préparation et envoi de la copie de dossier pour la DGRA à l'intention des DGRT et de la DGAR »;

Vous trouverez ci-joint les documents « Copie dossier...à retenir », « Préalables à la copie de dossier », « Aide-mémoire copie de dossier Surdité » et « Préparation et envoi de la copie de dossier pour la DGRA à l'intention des DGRT et de la DGAR ».

9. Dans les normes et orientations, les fiches suivantes : « Fiche R00145 - Doit-on fournir à l'avocat de l'employeur une copie d'un rapport médical complémentaire ? », « Fiche R00283 - Doit-on fournir à un employeur, qui nous envoie une autorisation signée de son travailleur, la copie des dossiers antérieurs que la Commission possède à son sujet ? », « Fiche R00479 - Le médecin désigné de la CNESST a-t-il droit d'accès au dossier complet du travailleur ou seulement à la partie médicale ? », « Fiche R00535 - Le médecin désigné de l'employeur a-t-il droit d'accès au dossier complet du travailleur ou seulement à la partie médicale ? », « Fiche S00798 - Interception d'une copie de dossier demandée par le dossier électronique (envoi postal) et « Fiche Question-Réponse concernant l'information médicale pouvant être transmise à l'employeur ».

Vous trouverez ci-joint les fiches R00145, R00283, R00479, R00535, S00798 et la « Fiche Question-Réponse concernant l'information médicale pouvant être transmise à l'employeur ». Vous trouverez également ci-joint les documents « Cadre de référence de

la documentation de la démarche du client » et « Fiche R00537 » qui rattachent à la fiche R00479, ainsi que le document « D-09-03 » qui se rattache à la fiche R00283.

Toutefois, certaines informations ne peuvent vous être communiquées, car elles contiennent des renseignements personnels à caractère confidentiel, le tout, tel qu'il appert des articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

Nous devons vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Nous joignons une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Espérant le tout à votre satisfaction, veuillez agréer nos salutations distinguées.

La substitut de la responsable de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,

Sandrine
MacFarlane-
Drouin

Signé numériquement par Sandrine
MacFarlane-Drouin
DN : cn=Sandrine MacFarlane-Drouin,
c=CA, o=CNESST, ou=Laroche Avocats
CNESST, email=sandrine.macfarlane-
drouin@cnesst.gouv.qc.ca
Date : 2025.08.20 13:37:22 -04'00'

Sandrine MacFarlane-Drouin, avocate
sandrine.macfarlane-drouin@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : [REDACTED]
Télécopieur : 418 528-7245

SMD/sI

p.j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8.

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

[REDACTED]

De: [REDACTED]
Envoyé: 7 mars 2025 10:29
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: Adresses professionnelles des médecins/copie de dossiers
Pièces jointes: Lettre_FMOQ_CopieDossier_2025-03-07.pdf

Bonjour Dr [REDACTED]

Nous vous invitons à prendre connaissance de la lettre jointe.

Celle-ci informe la FMOQ qu'à compter du 7 avril prochain, les dossiers médicaux seront uniquement envoyés à l'adresse professionnelle du médecin déclarée au Collège des médecins du Québec.

L'objectif poursuivi est de renforcer la confidentialité des informations médicales des travailleurs.

Nous vous remercions de votre collaboration et demeurons disponibles si des informations supplémentaires sont nécessaires.

Bonne journée



[REDACTED]
Service de la négociation des ententes
Secrétariat général et Bureau des plaintes sur la qualité des services
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1199, rue De Bleury, 14e étage
Montréal (Québec) H3B 3J1
[REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

[REDACTED]

De: [REDACTED]
Envoyé: 7 mars 2025 10:29
À: [REDACTED]
Cc: [REDACTED]
Objet: Adresses professionnelles des médecins/copie de dossiers
Pièces jointes: Lettre_FMSQ_CopieDossier_2025-03-07.pdf

Bonjour Dr [REDACTED]

Nous vous invitons à prendre connaissance de la lettre jointe.

Celle-ci informe la FMSQ qu'à compter du 7 avril prochain, les dossiers médicaux seront uniquement envoyés à l'adresse professionnelle du médecin déclarée au Collège des médecins du Québec.

L'objectif poursuivi est de renforcer la confidentialité des informations médicales des travailleurs.

Nous demeurons disponibles si des informations supplémentaires sont nécessaires.

Bonne journée



[REDACTED]
Service de la négociation des ententes
Secrétariat général et Bureau des plaintes sur la qualité des services
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1199, rue De Bleury, 14e étage
Montréal (Québec) H3B 3J1
[REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

De: [REDACTED]
Envoyé: 7 mars 2025 10:28
À: secretaire@cmq.org
Cc: [REDACTED] webapi@cmq.org
Objet: Adresses professionnelles des médecins/copie de dossiers
Pièces jointes: Lettre_CMQ_CopieDossier_2025-03-07.pdf

Bonjour Dre [REDACTED]

Nous vous invitons à prendre connaissance de la lettre jointe.

Celle-ci informe le Collège des médecins qu'à compter du 7 avril prochain, les dossiers médicaux seront uniquement envoyés à l'adresse professionnelle du médecin déclarée à votre registre.

L'objectif poursuivi est de renforcer la confidentialité des informations médicales des travailleurs. À ce sujet nous avons déjà demandé une modification de notre entente avec vous (Web API) pour augmenter la fréquence de consultation des listes.

Nous vous remercions de votre collaboration et demeurons disponibles si des informations supplémentaires sont nécessaires.

Bonne journée



[REDACTED]
Service de la négociation des ententes
Secrétariat général et Bureau des plaintes sur la qualité des services
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
1199, rue De Bleury, 14e étage
Montréal (Québec) H3B 3J1
[REDACTED]

Votre porte d'entrée unique pour les services en matière de travail
cnesst.gouv.qc.ca

Copie de dossier SURDITÉ (UCS imputé)

Est-ce que le T travaille encore chez l'employeur lors du dépôt de la réclamation

(se référer à l'annexe et non au E inscrit)

Oui

Si E a un représentant: Est-ce que le représentant de l'employeur est bien inscrit dans les droits d'accès au dossier dans le Navigateur.

Oui

Rep. De E et E ont droit à :

- RTR
- Annexe MP
- Administratif du dossier

MD désigné à droit à :
Tout le médical

Non

Rep. De E et E ont droit à :

- RTR
- Annexe MP

MD désigné à droit n'a pas le droit à aucun document

Non

Rep. De E et E ont droit à :

- RTR
- Annexe MP

MD désigné n'a pas le droit à aucun document.

*Toujours vérifié les droits d'accès au dossier
* Lors d'une contestation, l'employeur qui a reçu la lettre de décision a droit à la copie de dossier.

Copie de dossier SURDITÉ pour ETP

Est-ce que le T travaille encore chez l'employeur lors du dépôt de la réclamation
(se référer à l'annexe et non au E inscrit)

Oui

Si E a un représentant: Est ce que le représentant de l'employeur est bien inscrit dans les droits d'accès au dossier dans le Navigateur.

OUI

Rep. de E et E ont droit à :

- RTR
- Annexe MP
- Administratif du dossier

Médecin désigné à droit à :

- Toute la partie médicale

Non

Rep. de E ont droit à :

- RTR
- Annexe MP

MD désigné à droit n'a pas le droit à aucun document

Non

Accepté:

Imputé

Rep. de E et E ont droit à :

- RTR
- Annexe MP
- Administratif du dossier

Médecin désigné à droit à :

- Toute la partie médicale

Non imputé

Rep. De E et E ont droit à :

- RTR
- Annexe MP

MD désigné n'a pas le droit à aucun document

Refusé

**Toujours vérifié les droits d'accès au dossier
* Lors d'une contestation, l'employeur qui a reçu la lettre de décision a droit à la copie de dossier.*

Préparation et envoi de la copie de dossier pour la DGRA
à l'intention des DGRT et de la DGAR

Décision qui fait l'objet de la demande de révision	Type de destinataire	Destinataire			À inclure manuellement		
		DRA (Rôle)	Travailleur	Employeur	Notes évolutives (OSI)	Modifier ID document de contestation	Renommer Dem révision correspondance Dem révision formulaires
Admissibilité (AT/MP) - Réclamation acceptée ¹	DRA avec médical	DRA - Adm Acceptée	PAS DE COPIE	PAS DE COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Admissibilité (AT/MP) - Réclamation refusée ¹	DRA avec médical	DRA - Adm Refusée	PAS DE COPIE	PAS DE COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Admissibilité spécialisée (AT/MP) - Réclamation acceptée ¹	DRA avec médical	DRA - Adm spécialisée Acceptée	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Admissibilité spécialisée (AT/MP) - Réclamation refusée ¹	DRA avec médical	DRA - Adm spécialisée Refusée	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Décision portant sur l'APIPP déterminée par le PSQAC (Exclut l'APIPP suite à un BEM, CMPO, CMPP (CSP))	DRA avec médical	DRA - APIPP	PAS DE COPIE	PAS DE COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Décision suite à un avis du BEM, CMPO ou CMPP (CSP) (Y compris l'APIPP)	DRA avec médical	DRA - BEM CMPO CMPP	PAS DE COPIE	PAS DE COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
PMSD y compris le financier	DRA avec médical	DRA - PMSD	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Réparation financière nécessitant le volet médical (14 premiers jours, indemnité de décès, droit/suspension IRR, certains surpayés, et autres)	DRA avec médical	DRA - Réparation financière	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Réparation financière ne nécessitant pas le volet médical (IRR réduite, base salariale, certains surpayés, option salariale et autres indemnités)	DRA sans médical	DRA - Réparation financière	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Réinsertion professionnelle	DRA avec médical	DRA - Réinsertion prof.	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Réadaptation du travailleur	DRA avec médical	DRA - Réadapt. du travailleur	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Assistance médicale	DRA avec médical	DRA - Assistance médicale	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Relevé des sommes accordées et des prestations imputées	DRA avec médical	DRA - Relevé	PAS DE COPIE	PAS DE COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
LAT et autres	DRA avec médical	DRA - LAT et autres	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Imputation	DRA - Imputation	DRA - Imputation	PAS DE COPIE	COPIE	Révision administrative avec imputation	Décision contestée	Dem révision imput SEPI corr Dem révision imput SEPI form Dem imput région corr Dem révision imput réclamation form
Copie de remplacement demandée par la DRA	DRA avec médical	DRA - Copie de remplacement	PAS DE COPIE	PAS DE COPIE	Révision administrative	Décision contestée	
Dossier à accès restreint	DRA avec médical	DRA - Accès restreint	COPIE	COPIE	Révision administrative	Décision contestée	

Légende/précisions :

¹ : Pour connaître l'équipe qui a traité l'admissibilité au dossier, vérifier l'historique d'assignation du dossier au panorama RSAS-CAS. Au besoin, consulter l'équipe dédiée au dossier électronique. L'équipe dédiée est visible au niveau Réclamation, Rubrique « Activités », dans « chronologie » ou « chronologie archivée » dans l'activité de type « Admissibilité AT/MP ».

Reconsidération : Les demandes de révision concernant des décisions de reconsidération doivent être transmises au "Rôle" correspondant au type de la décision d'origine qui est reconsidérée.

DRA - Adm Acceptée

Admissibilité (AT/MP) - Réclamation acceptée

Toute demande de révision d'une décision acceptant une lésion professionnelle traitée par une équipe d'admissibilité régulière, admissibilité cas spéciaux ou admissibilité info complet, ainsi que les décisions acceptant un nouveau diagnostic.

DRA - Adm Refusée

Admissibilité (AT/MP) - Réclamation refusée

Toute demande de révision d'une décision refusant une lésion professionnelle traitée par une équipe d'admissibilité régulière, admissibilité cas spéciaux ou admissibilité info complet, ainsi que les décisions refusant un nouveau diagnostic.

DRA - Adm spécialisée Acceptée

Admissibilité spécialisée (AT/MP) - Réclamation acceptée

Toute demande de révision d'une décision acceptant une lésion professionnelle traitée par une équipe d'admissibilité spécialisée ou l'admissibilité de surdité.

DRA - Adm spécialisée refusée

Admissibilité spécialisée (AT/MP) - Réclamation refusée

Toute demande de révision d'une décision refusant une lésion professionnelle traitée par une équipe d'admissibilité spécialisée ou l'admissibilité de surdité.

DRA - PMSD

Décision sur l'admissibilité au retrait préventif ou le droit à l'affectation, y compris les décisions sur le volet financier.

DRA - APIPP

Toute demande de révision portant exclusivement sur l'APIPP, rendue suite à l'avis du PSQAC.

DRA – BEM CMPO CMPP

Toute demande de révision d'une décision rendue suite à l'avis du BEM, concernant la procédure d'évaluation médicale ou concernant une décision à la suite d'un comité sur les maladies professionnelles oncologique (CMPO) ou d'un comité sur les maladies professionnelles pulmonaires (CMPP)/Comité spécial des présidents (CSP), y compris les décisions d'APIPP qui en découlent.

DRA - Réparation financière

Toute demande de révision d'une décision sur le calcul et le droit à l'IRR, la réduction, la suspension ou la cessation de l'IRR, le revenu de l'EC, le recouvrement de prestations versées en trop, les indemnitis de décès, l'option salariale et les frais divers. Note : exclut l'APIPP.

Le type de destinataire est soit "DRA avec médical" ou "DRA sans médical" dépendamment si le sujet de la décision nécessite le volet médical.

Concernant un surpay , le choix du destinataire dépend de la provenance du surpay .

DRA - Réinsertion professionnelle

Toute demande de révision d'une décision sur la détermination de la capacité du travailleur à exercer son emploi ou un emploi équivalent, sur la détermination de l'emploi convenable, sur l'assignation temporaire, sur la contrainte excessive ou sur la sanction administrative pécuniaire.

DRA - Réadaptation du travailleur

Toute demande de révision d'une décision sur l'admissibilité à la réadaptation, sur le PIR, sur les frais de réadaptation, sur l'adaptation du domicile, du véhicule ou du poste de travail, sur l'aide personnelle à domicile, sur les travaux d'entretien et sur le retour progressif au travail.

DRA - Assistance médicale

Toute demande de révision d'une décision sur le remboursement de médicaments ou autres produits pharmaceutiques, sur les prothèses ou orthèses, sur les soins, les traitements, les aides techniques et les frais déterminés par la CNESST.

DRA - Relevé

Toute demande de révision du Relevé des prestations accordées et des sommes imputées (relevé trio ou d'imputation).

DRA - LAT et autres

Toute demande de révision d'une décision prise en vertu de la LAT ou tout autre type de décision non-énuméré précédemment.

DRA - Imputation

Toute demande de révision d'une décision concernant l'imputation, notamment sur le transfert ou le partage de l'imputation (rendue généralement par le SEPI) ou les lettres standard débutant par 15 (ex: 15-400)

DRA - Copie de remplacement

Copies de dossier demandées par la DRA pour remplacer une copie erronée.

DRA - Accès restreint

Toutes les demandes de révision concernant une décision d'un dossier accès restreint doivent être envoyées avec le rôle (DRA) "DRA - Accès restreint" peu importe le sujet de la décision. Il s'agit de tous les dossiers ciblés "accès restreint" au niveau " v nement" du dossier électronique.

Cadre de référence de la documentation de la démarche du client

**Principes, normes et orientations
de la tenue de dossier
et de la rédaction des notes**



Septembre 2024

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
Objectif du Cadre de référence de la documentation de la démarche du client	4
Définition de la documentation de la démarche du client.....	4
2. PRINCIPES ET ORIENTATIONS	5
2.1 Contexte légal et réglementaire.....	5
• Protection des renseignements personnels	5
• Accessibilité des renseignements	5
• Intégrité, prudence et discrétion.....	6
2.2 Orientations en matière de documentation de la démarche du client	6
2.3 Attentes organisationnelles en matière de documentation de la démarche du client.....	6
• Attentes quant à la protection et à l'accessibilité des renseignements confidentiels.....	7
• Attentes quant aux attitudes à démontrer.....	7
• Attentes quant aux façons de faire.....	7
• Attentes quant aux résultats	8
3. NORMES PRATIQUES	8
3.1 Une documentation qui reflète la démarche du client	8
• Buts de la documentation de la démarche du client	8
3.2 Les notes au dossier	9
• Définition et rôles	9
• Contenu des notes	9
3.3 Une documentation qui protège les renseignements personnels	12
• Les renseignements personnels.....	12
• Les informations médicales	12

•	Les informations sensibles	13
3.4	Un classement qui assure la protection, l'accessibilité et la transparence	15
•	Principes du classement	15
•	La protection des renseignements personnels	15
•	L'accessibilité des renseignements	15
•	La transparence	15
3.5	Dossier électronique du travailleur	15
4.	NORMES QUALITATIVES	18
•	Nécessaires	18
•	Informations sensibles	19
•	Accessibles	19
•	Transparentes	20
•	Les informations, notes ou dossiers parallèles	20
•	Exception : les rapports d'enquête et la preuve vidéo	20
•	Les dossiers conjoints avec le secteur des normes du travail dans les cas de harcèlement psychologique	21
•	Exactes	21
•	Prudentes	21
5.	RÉDACTION DES NOTES	22
	LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS	25
	Annexe 1 : Documentation de la démarche du client en bref	27
	Annexe 2 : Lois, règlements et directives	28
	Annexe 3 : Collecte de renseignements personnels dans le cadre du traitement d'un dossier d'indemnisation	29
	Annexe 4 : Problématique des informations sensibles	31
	Annexe 5 : Processus de rédaction des notes évolutives	34

1. INTRODUCTION

Objectif du *Cadre de référence de la documentation de la démarche du client*

Le **Cadre de référence de la documentation de la démarche du client**¹ vise à clarifier ce que doit comporter une documentation de qualité afin de :

- soutenir efficacement la prestation de services aux clients selon les niveaux différenciés de besoins;
- permettre de rendre compte des actions, interventions, services et décisions rendus;
- respecter les règles et les principes qui découlent de l'environnement juridique et administratif dans lequel la CNESST évolue, notamment, en matière de protection des renseignements personnels.

Dans le cadre du traitement des réclamations, des renseignements personnels sont constamment confiés aux intervenants de la réparation qui les cueillent, les utilisent, les communiquent et les conservent. L'élaboration de normes de pratique et de qualité ainsi que l'adoption de modalités administratives de traitement de l'information sont nécessaires pour favoriser le respect des principes légaux, des orientations et des engagements publics de la CNESST.

Pour atteindre cet objectif, il faut s'appliquer à ne retenir que ce qui est requis en fonction du niveau de besoins de services et à traiter l'information avec rigueur et objectivité tout en faisant preuve de réserve et de respect.

Une documentation adéquate contribue à l'atteinte des résultats et à la stabilité des décisions. Bien documenter permet d'expliquer les actions et décisions de telle sorte que la confiance des clients envers l'organisation en est renforcée de même que sa crédibilité devant les paliers de révision et d'appel.

Définition de la *documentation de la démarche du client*

L'expression « documentation de la démarche du client » vise d'une part ce qui se retrouve au dossier et d'autre part, les activités liées à la documentation. Elle comporte tant les notes rédigées par les intervenants que les pièces versées au dossier. De plus, elle inclut les normes pour la rédaction des notes et pour le classement des documents ainsi que les autres activités entourant la documentation, par exemple la cueillette de renseignements, leur transmission, leur rectification, leur conservation et leur destruction.

¹ Un aide-mémoire qui résume les principes de la documentation de la démarche du client est disponible à l'annexe 1.

Le **Cadre de référence de la documentation de la démarche du client** présente les principes et les orientations, les normes de pratique et les normes qualitatives qui encadrent la documentation de la démarche du client ainsi que les modalités administratives portant sur les processus et façons de faire en réparation.

2. PRINCIPES ET ORIENTATIONS

2.1 Contexte légal et réglementaire

Les principes, orientations et normes présentés dans le **Cadre de référence sur la documentation de la démarche du client** découlent en grande partie des exigences légales et réglementaires auxquelles la CNESST est assujettie² et ils respectent les engagements publics de la CNESST inscrits dans sa Déclaration de services³.

En réparation, la CNESST possède des dossiers sur ses clients travailleurs et des informations sur ses clients employeurs. La détention de documents sur des personnes impose certaines obligations légales. L'accessibilité et la protection des renseignements personnels concernent largement le travail des intervenants en matière de documentation des dossiers. Voici un rappel de ces obligations dans leur application.

- **Protection des renseignements personnels**

En vertu notamment de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI) et des lois qu'elle applique, la CNESST ne recueille et ne conserve que les renseignements **nécessaires** à la réalisation de sa mission. Elle doit protéger les renseignements personnels et ne peut les utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis. Elle ne peut les communiquer à des tiers sans le consentement de l'intéressé, à moins que la loi ne lui autorise. Ces renseignements ne doivent jamais être utilisés de telle sorte que cela puisse porter atteinte à la vie privée ou à la réputation de la personne intéressée.

- **Accessibilité des renseignements**

La CNESST a l'obligation d'assurer l'accès aux documents et aux notes contenus aux dossiers qu'elle possède uniquement à ceux qui y ont droit en vertu des règles applicables pour la protection des renseignements personnels (LAI) et celles prévues à la Loi sur les accidents du travail et des maladies professionnelles (LATMP) et à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

² L'annexe 2 énumère les lois et règlements qui encadrent la documentation de la démarche du client.

³ La Déclaration de services est disponible sur le site Internet de la CNESST.

Par ailleurs, la politique 6.03 — *L'accès au dossier du travailleur*, du Recueil des politiques en matière d'indemnisation et de réadaptation, précise les modalités de collecte et de communication des renseignements personnels concernant le travailleur dans le cadre de la LATMP.

- **Intégrité, prudence et discrétion**

Les employés de la CNESST ont l'obligation d'utiliser l'information confidentielle obtenue par leur travail uniquement dans le cadre de leurs fonctions, et ce, de façon prudente et responsable, en vertu de la LAI et du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique.

2.2 Orientations en matière de documentation de la démarche du client

Le dossier appartient à la CNESST et non à l'intervenant. Il contient les informations que la CNESST détient au sujet de ses clients. Il doit permettre à toute personne qui le consulte de comprendre clairement et précisément l'évolution de la situation. La préoccupation du partage et de l'accessibilité de l'information doit être évidente. On y retrouve facilement l'information pertinente, claire, précise et actuelle.

Les orientations de la CNESST en matière de documentation de la démarche du client s'inscrivent dans les objectifs qu'elle préconise en matière de protection des actifs informationnels. La Politique sur la protection des actifs informationnels précise ceux-ci. Ces objectifs reflètent la valeur capitale qu'elle confère à l'information qu'elle possède et à son traitement. Certains découlent de l'environnement juridique dans lequel évolue la CNESST; d'autres visent la saine gestion des actifs informationnels. Les objectifs sont d'assurer :

- **l'accès aux documents en conformité avec les lois;**
- **une gestion efficace des documents en tout temps;**
- **la protection des renseignements personnels;**
- **la sécurité des actifs informationnels, notamment pour en protéger la disponibilité, l'intégrité et la validité.**

2.3 Attentes organisationnelles en matière de documentation de la démarche du client

Les attentes organisationnelles suivantes découlent des orientations de la CNESST et de ses engagements publics inscrits dans sa **Déclaration de services**.

- **Attentes quant à la protection et à l'accessibilité des renseignements confidentiels**

Considérant que la documentation de la démarche du client porte sur les informations, essentiellement constituées de renseignements personnels et médicaux, contenues dans le dossier et sur la cueillette de celles-ci, les attentes de la CNESST en matière de protection de ces renseignements sont prioritaires et élevées. D'autant plus que tout le personnel de la réparation est concerné.

Les façons de faire des intervenants et de l'organisation doivent assurer la protection et l'accessibilité des renseignements en conformité avec les exigences légales et réglementaires.

Les moyens utilisés pour protéger la confidentialité, notamment la discrétion, la vigilance et la réserve, témoignent du respect envers les clientèles. De même, l'utilisation d'un langage oral ou écrit à la portée des clients facilite l'accessibilité aux renseignements en contribuant à la transparence.

- **Attentes quant aux attitudes à démontrer**

Les engagements publics de la CNESST expriment aussi des attentes en ce qui a trait aux attitudes garantissant le professionnalisme et le souci d'équité. La rigueur, la transparence et le souci d'informer de façon à être bien compris par les clients démontrent le professionnalisme.

Le souci d'équité est une préoccupation qui conduit l'intervenant à documenter le dossier de façon à assurer le respect des lois auxquelles il est assujéti et des droits des clients. En plus de se soucier de protéger les renseignements et de les rendre accessibles conformément aux lois, l'intervenant s'assure aussi que l'information recueillie est complète, permettant ainsi aux parties d'exercer leurs droits. Les documents nécessaires au traitement du dossier doivent être conservés et les notes doivent être rédigées en respectant les normes de qualité décrites à la section 4 du Cadre.

Le respect, le professionnalisme et l'équité dans le traitement des renseignements qui nous sont confiés renforcent la confiance des clients et des partenaires envers la CNESST.

- **Attentes quant aux façons de faire**

Les intervenants adoptent des pratiques qui contribuent à la réalisation de la mission de la CNESST. Ils recueillent, utilisent et conservent l'information pertinente et nécessaire permettant :

- d'effectuer des évaluations exactes et objectives pour que les services rendus soient appropriés et conformes à la LATMP;
- de soutenir le travail en réseau grâce à la disponibilité et à l'échange d'informations contemporaines, précises et ordonnées;
- de rendre et de transmettre des décisions bien motivées dont la stabilité sera fondée sur une information pertinente, complète et compréhensible;
- de maintenir la confiance des clients et partenaires envers la CNESST par un traitement respectueux et prudent des renseignements.

De plus, ils adoptent des pratiques qui contribuent au maintien de la santé du régime. Ils traitent l'information de façon adéquate pour assurer :

- l'efficacité des services à la clientèle en fonction des niveaux de besoins de services et des cibles corporatives;
- la communication transparente de l'information aux parties.

• **Attentes quant aux résultats**

La documentation, particulièrement la rédaction des notes, doit démontrer que la CNESST remplit ses obligations : on y trouve, en fonction du niveau de besoins de services des clients, la mise en œuvre et la réalisation des moyens visant à les mobiliser (les connaître et ajuster l'intervention tôt, de façon régulière, soutenue et portée en réseau). Ainsi, la CNESST s'attend à ce que les notes et les pièces versées au dossier contribuent à faire comprendre l'évolution et le traitement de celui-ci. On doit donc pouvoir identifier les problématiques, expliquer les actions prises et motiver les décisions.

3. NORMES PRATIQUES

3.1 Une documentation qui reflète la démarche du client

• **Buts de la documentation de la démarche du client**

La documentation, qui est modulée en fonction des niveaux de service à la clientèle, vise à faire comprendre le déroulement et la logique d'un processus d'intervention, c'est-à-dire :

- identifier les problématiques en jeu : ce qui se passe chez le travailleur à la suite de l'événement et dans sa relation avec son environnement; son cheminement relativement à l'évolution de sa lésion, à la récupération de sa capacité de travail, à l'évolution de son processus de réinsertion sociale et professionnelle; les

hypothèses avancées sur ce qui risque de se passer et sur la dynamique du travailleur relativement au retour au travail;

- comprendre et justifier les processus d'analyse des faits conduisant à l'élaboration de la stratégie d'intervention, des décisions, du plan de retour au travail et des interventions de l'intervenant et de l'équipe;
- expliquer le bien-fondé des décisions prises et des actions encourues;
- évaluer les résultats de l'ensemble de ces démarches, notamment dans l'évolution de la perception du client relative à sa santé, à sa capacité fonctionnelle et à sa situation de travailleur.

3.2 Les notes au dossier

• Définition et rôles

Les notes relatent de façon synthétique et fidèle les faits, les situations, les événements qui ont ponctué le cheminement du client depuis la réclamation et tout au long du processus de restauration de sa capacité fonctionnelle et, le cas échéant, de retour au travail. De plus, les notes font état des échanges, décisions, services fournis et interventions réalisées.

Elles sont le résultat de la consignation par l'intervenant (principalement l'agent d'indemnisation, le conseiller en réadaptation et le médecin-conseil) de l'information nécessaire relative à la prestation de services fournis à un client travailleur et au soutien de la démarche du client.

Les notes facilitent la planification et le suivi des interventions, et favorisent la continuité et la complémentarité des services. De ce fait, elles visent à favoriser l'échange d'informations entre les intervenants à l'interne et à l'externe, et ce, au bénéfice du travailleur et de l'employeur.

Elles garantissent également au travailleur le droit d'accéder à son dossier. En cas de situations problématiques, de litiges, de recours ou de poursuites, elles servent de preuves des actions réalisées par les intervenants dans l'exercice de leurs fonctions et des faits qui en résultent.

Elles pourraient être utilisées à des fins d'évaluation de la qualité des services.

Comme les autres pièces versées au dossier, les notes contribuent également au bon déroulement du processus d'intervention détaillé précédemment.

• Contenu des notes

Les notes sont une consignation écrite, par l'intervenant, des informations relatant :

a) des éléments factuels :

- les caractéristiques du client travailleur;
- les éléments pertinents concernant l'employeur et l'entreprise;
- les faits passés, actuels ou envisagés concernant le travailleur en lien avec la prestation de services;
- les faits, les situations et les événements jugés significatifs qui ont ponctué le cheminement du travailleur pendant l'intervention;
- les échanges de l'intervenant avec le travailleur et les autres professionnels concernés par le dossier.

b) des éléments d'analyse :

- l'évaluation des besoins du travailleur;
- l'impact actuel ou prévisible des faits rapportés sur la capacité physique et psychique du travailleur en regard de son autonomie dans sa vie quotidienne, interpersonnelle et sociale, et de sa capacité de reprise du travail;
- les motifs qui soutiennent les décisions.

c) des éléments liés à l'intervention :

- le plan de retour au travail élaboré par l'intervenant ou l'équipe, et son suivi;
- les décisions prises et les interventions réalisées (ou services fournis) par l'intervenant auprès du travailleur;
- les communications écrites et verbales (rencontres ou communications téléphoniques) faites ou à faire entre l'intervenant, le travailleur et l'employeur d'une part, et entre l'intervenant et d'autres professionnels d'autre part.

d) des éléments liés au traitement administratif du dossier :

- les décisions d'admissibilité;
- des informations ou actions administratives ou informatiques (APIPP, surpayés, etc.).

Seul ce qui est **nécessaire** doit être consigné au dossier.

L'analyse et la consultation effectuées auprès d'un chef d'équipe, d'une autre unité administrative ou du service juridique ne doivent pas être consignées.

La délégation de pouvoir permettant de rendre toute décision dans le dossier du travailleur a été octroyée à l'intervenant (agent d'indemnisation ou conseiller en réadaptation) exclusivement. La validité d'une décision pourrait donc être remise en cause si les notes démontrent que la décision s'appuie uniquement sur une opinion provenant d'une personne n'ayant pas la délégation de pouvoir requise à cette fin. La décision doit résulter de l'analyse faite par l'intervenant de l'ensemble des informations au dossier.

Les cibles de la documentation de la démarche du client sont différentes selon le niveau de besoins de services du client. Ainsi, plus les conséquences de la lésion entraînent des besoins complexes, plus les notes doivent permettre de comprendre la situation. Le tableau à la page suivante contient des exemples d'éléments qui peuvent se retrouver dans les notes pour permettre cette compréhension.

Concernant le travailleur	▪ les caractéristiques personnelles, familiales et professionnelles; ▪ les perceptions, attentes, préoccupations, croyances et valeurs face à la lésion, aux capacités disponibles et au retour au travail; ▪ les problèmes anticipés liés au travail et les attitudes par rapport à ceux-ci; ▪ les ressources et le soutien disponibles; ▪ les autres problématiques et besoins particuliers pour répondre à celles-ci; ▪ les informations médicales et psychosociales nécessaires; ▪ les interactions significatives avec le réseau psychosocial en regard du travail; ▪ les enjeux particuliers; ▪ les comportements favorisant/défavorisant le retour au travail.
Concernant les réseaux du travailleur	▪ l'influence des réseaux sur les perceptions et comportements du travailleur; ▪ l'influence du travailleur sur ses réseaux; ▪ les mesures et services déjà dispensés par la CNESST et les ressources impliquées.
Concernant l'employeur ou le marché du travail	▪ la connaissance de l'employeur; ▪ la perception et dynamique de l'employeur face au retour au travail; ▪ le marché du travail disponible au travailleur; ▪ le poste du travailleur, ses exigences physiques et qualifications requises; ▪ les autres postes disponibles dans l'entreprise pour le travailleur, leurs exigences physiques et qualifications requises; ▪ la perception et dynamique du syndicat face au retour au travail du travailleur.
Concernant la démarche avec le travailleur	▪ le plan de retour au travail (incluant l'analyse de la situation, les objectifs, moyens, échéanciers et responsables); ▪ les décisions (et leur rationnel); ▪ les interventions réalisées (sujet, direction des communications, personnes présentes); ▪ les difficultés encourues; ▪ les contacts avec les autres intervenants; ▪ les informations versées au dossier par les autres intervenants; ▪ les décisions prises par les autres intervenants; ▪ les résultats des démarches (évolution, solutions choisies et leur impact, ajustements); ▪ la satisfaction du travailleur en regard du service; ▪ les facteurs extrinsèques à la lésion qui ont influencé l'atteinte des objectifs; ▪ la contestation et l'appel (procédures, recours).

3.3 Une documentation qui protège les renseignements personnels

- **Les renseignements personnels**

Ce sont des renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier. Ces renseignements sont, principalement, ceux que l'on retrouve dans le dossier de la CNESST relativement à la réclamation d'un travailleur et ils sont strictement confidentiels en vertu des articles 174 LSST, 38 à 39 LATMP, 53 et 59 LAI lorsque :

- **Ils concernent une personne physique;**
- **et** ils permettent d'identifier cette personne puisqu'ils la distinguent par rapport à d'autres personnes.

❖ **La CNESST a le devoir d'assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus au dossier du travailleur. Ainsi, ces renseignements ne peuvent être communiqués à une tierce personne sans le consentement du travailleur ou lorsque la loi autorise expressément la communication sans le consentement de la personne visée par les renseignements personnels.**

- **Les informations médicales**

Les informations médicales se divisent en deux parties : une partie médicale et une partie médico-administrative.

Les informations que l'on retrouve dans la partie médicale sont confidentielles et elles sont classées dans la section médicale du dossier électronique du travailleur ou des notes. Elles ne peuvent être communiquées qu'au travailleur (et aux personnes qu'il autorise ou mandate) et au médecin désigné par l'employeur ou par la CNESST. Elles sont communiquées à l'employeur uniquement lors des contestations.

Les informations que l'on retrouve dans la partie médico-administrative peuvent être classées dans la section médicale du dossier électronique du travailleur ou des notes. Par contre, elles peuvent aussi être classées dans une autre section lorsque c'est nécessaire pour le traitement du dossier. Par exemple, la décision d'admissibilité et les motifs qui la soutiennent, même s'ils contiennent des éléments médicaux (notamment dans les décisions de rechutes, récidives ou aggravations), doivent être inscrits dans la section « aspect légal » de la note d'accès au régime, de la note d'intervention s'il s'agit d'un nouveau diagnostic ou de la note synthèse. L'argumentaire menant à la décision d'admissibilité doit être accessible à l'employeur.

Partie médicale	Partie médico-administrative
▪ Résumé médical en lien avec la lésion; ▪ Notes des médecins-conseils (consultations, bilans, appels au médecin, retours d'appel du médecin, rapports d'expertise, contenu des rapports médicaux retranscrits, etc.); ▪ Détail des médicaments en lien avec la lésion; ▪ Détail des soins et traitements en lien avec la lésion; ▪ Antécédents médicaux de nature personnelle, lésions professionnelles antérieures, historique avec d'autres organismes (critère de nécessité important); ▪ Maladies intercurrentes; ▪ Information sensible provenant des conversations téléphoniques ou des rencontres avec des professionnels et intervenants de la santé (en médecine, psychologie, physiothérapie, ergothérapie, services sociaux, etc.) qui concerne l'état de santé du travailleur.	▪ Acceptation ou refus d'un diagnostic; ▪ Date de consolidation ou durée d'absence du travail; ▪ Acceptation ou refus des traitements; ▪ Nature, nécessité, suffisance et durée des traitements; ▪ Présence ou absence d'atteinte permanente (résultat de l'évaluation); ▪ Présence ou absence de limitations fonctionnelles (résultat de l'évaluation qui en spécifie les conséquences).

Le détail des conversations téléphoniques ou des rencontres avec des professionnels et intervenants de la santé concernant l'évolution des soins et services professionnels offerts, les ajustements apportés, le volet administratif tel que les contrats de service, le nombre de traitements accordés, etc., sont considérés comme des renseignements médico-administratifs. Toutefois, les informations sensibles seront consignées dans la section « aspect médical ».

Lorsque l'intervenant élabore son plan de retour au travail, ou qu'il appuie ses interventions ou décisions à la lumière des constats ou des conclusions contenus dans la partie médicale, il inscrit à ses notes qu'il s'y réfère, sans toutefois en préciser le contenu.

Dans l'outil de soutien à l'intervention (OSI), les renseignements de la partie médicale sont toujours inscrits dans la section « aspect médical » de la note d'intervention, de la note accès au régime ou de la note synthèse. Quant aux renseignements de la partie médico-administrative, ils peuvent être inscrits dans la section « aspect médical » ou dans toute autre section appropriée.

• Les informations sensibles

Outre les renseignements médicaux nécessaires, les données dites *sensibles* sont des informations consignées à un dossier du travailleur qui pourraient, à brève ou longue échéance, selon ce qu'elles révèlent et la façon dont elles sont rapportées, porter préjudice au travailleur ou à d'autres personnes (ex. : supérieurs hiérarchiques et collègues de travail, membres de la famille) si elles devenaient connues de

l'employeur ou de toute autre personne pouvant y avoir accès. Il s'agit principalement d'informations de nature psychosociale.

En effet, dans le contexte où le dossier du travailleur est accessible à plusieurs autres intervenants (ex. : employeur, médecin désigné par l'employeur, représentant, instances de révision et d'appel), la divulgation de ces informations peut avoir des conséquences importantes et préjudiciables pour les personnes concernées (atteinte à sa vie privée, discrimination, perte d'emploi ou perte de confiance de l'employeur, harcèlement, perte de confiance envers un professionnel soignant, etc.).

Le caractère sensible d'un renseignement est généralement lié à ses conséquences. Il s'agit donc de renseignements qui, en soi, sont plus délicats ou qui le deviennent dans le contexte d'une situation qui mérite certaines précautions supplémentaires. Par exemple :

- les renseignements de nature psychologique ou psychosociale, surtout lorsqu'ils concernent le passé d'un travailleur;
- le diagnostic d'infection transmise sexuellement (ITS);
- les confidences faites à un professionnel de la santé;
- les habitudes de consommation de drogue ou d'alcool;
- l'orientation sexuelle d'une personne;
- les renseignements susceptibles d'entraîner la perte d'emploi du travailleur ou de la discrimination à son endroit;
- les renseignements concernant des collègues ou des témoignages dans un contexte de harcèlement au travail;
- les démêlés avec la justice;
- les difficultés financières, etc.

Quand l'intervenant doit noter, parce que nécessaire au dossier, des informations personnelles sensibles, il doit les inscrire en respectant les critères de qualité de rédaction des notes.

Lorsque l'information provient d'une tierce personne et qu'il est **nécessaire** et opportun de la consigner, l'intervenant doit se soucier d'informer cette personne que l'information sera consignée, de la rapporter fidèlement et d'identifier la source⁴ (nom et prénom, son lien avec le client). En tout temps, la démarche de validation des interprétations est requise⁵.

⁴ Si le témoin refuse d'être identifié, il faut dépersonnaliser le témoignage.

⁵ Pour plus de détails, voir la section 4 Normes qualitatives, l'annexe 3 et l'annexe 4.

3.4 Un classement qui assure la protection, l'accessibilité et la transparence

- **Principes du classement**

Le classement constitue une activité cruciale dans le traitement des renseignements contenus au dossier que possède la CNESST sur un client. En effet, le classement a un impact immédiat sur :

- **La protection des renseignements personnels**

La CNESST, par l'entremise de l'intervenant, assume son devoir légal de protéger les renseignements confidentiels, notamment en les classant rigoureusement au dossier. Ces renseignements sont alors repérables rapidement et risquent moins d'être transmis par mégarde à un destinataire n'y ayant pas droit.

- **L'accessibilité des renseignements**

Un dossier bien classé reflète le respect de l'organisation pour le droit d'accès au dossier des clients et autres personnes autorisées. La compréhension des étapes significatives du dossier est ainsi mieux assurée; le plan de retour au travail et les décisions sont susceptibles d'être mieux compris et ceci peut éviter des contestations qu'une mauvaise compréhension pourrait susciter.

- **La transparence**

Un classement complet et rendant toutes les pièces facilement repérables permet de comprendre aisément l'ensemble du dossier et toutes les justifications des décisions.

3.5 Dossier électronique du travailleur

Les documents sont classés dans le dossier électronique sous trois niveaux comportant 15 rubriques. L'intervenant doit parfois identifier lui-même les documents et les classer.

Le respect de ces niveaux a un impact direct sur le contenu des copies de dossier. En effet, certaines rubriques font partie de la copie de dossier du travailleur, d'autres de celle de l'employeur, certaines font partie des deux copies et finalement il y en a qui ne font jamais partie des copies de dossier. Il est donc important que les documents soient classés dans la bonne rubrique pour respecter les obligations de la CNESST à l'égard de la protection des renseignements personnels et d'accessibilité au dossier du travailleur.

Pour respecter ces exigences, les intervenants doivent parfois utiliser l'indicateur de diffusion restreinte et ils doivent dépersonnaliser ou élaguer des documents à

l'occasion. De plus, il faut être prudent lorsqu'il y a plus d'un employeur au dossier. En effet, il est possible que certains documents de la rubrique employeur ne doivent pas être transmis à tous les employeurs.

NIVEAU RÉCLAMANT	
Réclamant	Documents en lien direct avec le réclamant, par exemple : - demande d'inscription au dépôt direct; - preuve de scolarité; - curriculum vitae; - tout autre document confidentiel du travailleur.
Recours et contestations	Documents traitants d'un aspect légal en lien avec le réclamant, et qui s'appliquent à toutes ses réclamations, par exemple : - mise en demeure émise par la CNESST; - avis de retenue de la Direction des pensions alimentaires; - demande de saisie.
Information	Documents d'information générale, ou contenant plusieurs sujets auxquels on peut attribuer des rubriques secondaires, par exemple : - lettre entrante du réclamant; - page de garde d'une télécopie ne contenant que des données d'appariement.
Appariement partiel	Documents ne pouvant être classés directement dans la bonne section du dossier électronique, par exemple : - document reçu avant l'ouverture de la réclamation; - document dont la date ne correspond pas à la date d'événement.

NIVEAU ÉVÉNEMENT	
Archives	Dossiers en inventaire numérisés, dont les documents ont été regroupés en 13 sections. Aucun document ne doit être classé dans cette section.
Employeur	Documents en lien avec l'employeur, par exemple : - demande de partage d'imputation; - grille de partage de coûts; - portrait financier de l'employeur; - simulation impact financier.
Information	Documents d'information générale concernant l'employeur, ou documents contenant plusieurs sujets auxquels on peut attribuer des rubriques secondaires, par exemple : - page de garde d'une télécopie ne contenant que des données d'appariement (n° dossier) concernant l'employeur; - lettre entrante de l'employeur ne concernant pas la réclamation.

NIVEAU RÉCLAMATION	
Admissibilité	Documents concernant l'admissibilité de la réclamation, par exemple : - Réclamation du travailleur - Avis de l'employeur et demande de remboursement - Demande de remboursement pour un retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite
Médical	Documents traitants de l'aspect médical en lien avec la réclamation, par exemple : - attestation médicale; - rapport médical d'évolution; - rapport final; - documents médicaux (rapports d'examens, notes cliniques, rapports de ressource externe); - formulaire d'assignation temporaire.
Indemnités	Documents en lien direct avec l'indemnité, par exemple : - information salariale; - demande de suspension des indemnités; - relevé d'emploi.
Frais	Couvre l'ensemble des frais, par exemple : - comptes d'établissement de santé; - comptes de dentiste; - comptes d'orthèse-prothèse et aide technique.
Réadaptation	Documents en lien avec la réadaptation du réclamant, par exemple : - évaluation du poste de travail; - programme développement de capacité fonctionnelle.
Recours et contestations	Les recours en lien avec la réclamation, par exemple : - demande de révision; - décisions de la Direction de la révision administrative et du Tribunal administratif du travail; - avis de convocation pour le Bureau d'évaluation médicale.
Information	Documents d'information générale, par exemple : - demande de renseignements; - autorisation de transmettre des documents; - demande de copie de dossier.
Enquête	Documents en lien direct avec les enquêtes et qui ont servi à rendre une décision, par exemple : - enquête/filature; - enregistrement d'une plainte ou dénonciation.

L'aide-mémoire pour le classement du dossier papier, qui peut être utile pour comprendre le classement des archives et pour repérer les documents dans le système de classement antérieur à l'implantation du dossier électronique, est disponible dans la Banque de connaissances.

4. NORMES QUALITATIVES

Selon les dispositions légales et réglementaires et en conformité avec les orientations de la CNESST, la documentation et les notes doivent respecter cinq principes fondamentaux. Deux découlent des obligations de la loi (LAI) : **la nécessité**, qui contribue à la protection des renseignements personnels et **l'accessibilité** qui en limite le droit d'accès. Les trois autres contribuent plus spécifiquement à répondre aux attentes organisationnelles et à faire vivre les principes véhiculés dans les engagements publics de la CNESST : **la transparence, l'exactitude et la prudence**. Ces principes confèrent aux notes⁶ et aux activités de documentation, les caractéristiques suivantes :

- **Nécessaires**

Dans le cadre du traitement d'un dossier de travailleur, la CNESST recueille des renseignements personnels de sources diverses, notamment, auprès du travailleur ou de tiers, et ce, que ce soit en application d'une disposition législative qui l'autorise à recueillir des renseignements (ex. : art. 208 LATMP) ou avec le consentement du travailleur. La CNESST recueille également les renseignements que lui communiquent l'employeur ou le travailleur de leur propre initiative.

La législation prévoit que **la CNESST ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion**.

Cela signifie que seuls les renseignements requis et essentiels au traitement du dossier du travailleur peuvent être recueillis, consignés et conservés au dossier. Il s'agit notamment d'informations nécessaires pour indemniser le travailleur, de renseignements pour assurer le suivi médical et celui de la récupération de la capacité de travail, ou encore d'informations permettant de fournir la réadaptation requise pour limiter les conséquences de la lésion professionnelle. La documentation doit donc être aussi différenciée selon le niveau de besoins de services du client.

La présence d'un **lien direct entre** la démarche visant le retour au travail et la connaissance d'une information, une action ou une décision à prendre constitue un indice permettant de conclure que le renseignement est **nécessaire** pour le traitement du dossier. Ce peut être notamment une information validant la présence d'un facteur de risque de chronicité concernant le client et sa situation, sa dynamique, la lésion et ses conséquences actuelles ou prévisibles, l'évolution de la récupération médicale ou l'amélioration de la capacité, les partenaires qui ont une influence sur la restauration de la capacité, l'évolution de la démarche du client, la nature des actions ou des interventions à réaliser par l'intervenant, la nature des mesures allouées et des

⁶ L'annexe 5 propose un outil pour la rédaction des notes évolutives, également disponible dans OSI.

services fournis, la cohésion de la prestation de services avec l'interne comme avec l'externe.

La même règle s'applique aux notes : les informations à consigner au dossier sont choisies avec rigueur, discernement et sens critique. Seules les informations significatives en regard du déroulement de l'intervention auprès du client sont notées, celles dont la portée est banale dans la compréhension du suivi sont écartées.

- **Informations sensibles**

Le fait pour la CNESST de ne recueillir que les renseignements nécessaires au traitement d'un dossier vise à restreindre les incursions dans la vie privée des individus, à limiter les risques de violation de la confidentialité et à éviter que des décisions soient motivées par des considérations étrangères aux lois qu'administre la CNESST. Cette préoccupation est d'autant plus importante lorsqu'il s'agit de renseignements sensibles.

Dans la grande majorité des situations, la nécessité de recueillir un renseignement ne soulève pas de questionnement particulier : sa nécessité pour le traitement du dossier est évidente. Par contre, dans certains contextes ou pour certains types de renseignements particulièrement sensibles, des questions ou des malaises peuvent être soulevés soit par l'intervenant ou par le travailleur, relativement à leur collecte. Pour guider la réflexion dans ces situations plus problématiques, les intervenants de la CNESST peuvent utiliser les aide-mémoires à l'annexe 3 et l'annexe 4.

- **Accessibles**

En conformité avec la LAI et la LATMP, les intervenants à qui sont confiés les renseignements sur une personne doivent les rendre accessibles à cette dernière et à ceux qui y sont autorisés. La LAI et la LATMP prévoient des conditions et des modalités décrites notamment au Recueil des politiques en matière d'indemnisation et de réadaptation, à la politique 6.03 : *L'accès au dossier du travailleur*.

Pour faciliter l'exercice du droit d'accès, la façon de classer les documents permet de les repérer rapidement et de les rendre facilement disponibles aux utilisateurs qui en ont besoin pour traiter le dossier. L'organisation des notes et l'ordre de classement du dossier doivent être rigoureux et standardisés.

Une fois rédigées, les informations sont conservées au dossier.

De plus, la qualité de la rédaction des notes contribue à l'accessibilité en facilitant la compréhension du dossier.

Ces notes doivent être :

- **Synthétiques** : l'essentiel de l'information significative est résumé de façon concise en évitant les détails inutiles et redondants. En effet, trop de notes nuisent à la compréhension de l'information.
- **Précises** : les termes utilisés sont clairs, précis et habituels. Les termes spécialisés et inconnus du public doivent être expliqués ou reformulés de façon à être compréhensibles. L'emploi des abréviations est restreint au minimum. Le titre de la note est significatif. Les notes différencient les faits présents de ceux passés. Elles séparent les observations de l'analyse, des décisions et des plans d'action qui en résultent. Les informations factuelles (rédigées sous une forme affirmative) sont clairement distinguées des hypothèses à valider (écrites au mode conditionnel ou à la forme interrogative).
- **Structurées** : les idées s'enchaînent logiquement, du général au particulier, d'un thème principal aux idées secondaires. Une seule idée maîtresse est développée dans un paragraphe. Les notes évitent d'aborder un nouveau sujet sans avoir terminé de traiter le précédent.
- **Grammaticalement correctes** : les notes sont conformes aux règles grammaticales, en privilégiant des phrases complètes (avec sujet, verbe et complément).

- **Transparentes**

La transparence revêt une signification particulière à la CNESST compte tenu de son obligation d'équité envers ses clients travailleurs et employeurs. Toute l'information contenue au dossier doit être disponible pour ceux y ayant accès afin de leur permettre d'exercer leurs droits. De plus, les notes doivent contenir l'analyse de la situation et la description des motifs soutenant l'intervention et les décisions.

- **Les informations, notes ou dossiers parallèles**

Il n'est pas permis de détenir des informations, des notes ou des dossiers parallèles, c'est-à-dire qui ne sont pas inclus dans le dossier électronique du travailleur. Ces pratiques contreviennent à la LAI, car elles empêchent les personnes visées par ces informations de les consulter et ainsi de vérifier tout ce qui y est contenu et qui explique les interventions et décisions. La CNESST interdit ces pratiques. Tout renseignement concernant le client fait partie du dossier.

- **Exception : les rapports d'enquête et la preuve vidéo**

Le rapport d'enquête de filature et la preuve vidéo font partie du dossier. Les règles d'accès au dossier prévues aux articles 36 à 38 de la LATMP s'appliquent donc aux rapports d'enquête. Toutefois, compte tenu de l'obligation de la CNESST de protéger les renseignements concernant les tiers, seule une version dépersonnalisée peut être communiquée au travailleur et à son employeur (pour plus de renseignements, adressez-vous à votre répondant en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels).

- **Les dossiers conjoints avec le secteur des normes du travail dans les cas de harcèlement psychologique**

Une procédure spéciale a été mise en place pour documenter les dossiers conjoints entre le secteur des Normes du travail et le secteur de la Santé et sécurité du travail. Celle-ci prévoit que le secteur des Normes du travail transmet aux intervenants un sommaire de l'enquête en harcèlement psychologique qui a été menée. Une première vérification est faite du côté des Normes pour s'assurer que le document ne contient aucune information nominative concernant un tiers. Une deuxième vérification est faite par la DGOC avant que le document ne soit déposé dans le dossier électronique.

- **Exactes**

Les notes sont objectives et exactes car elles sont fidèles aux faits et aux situations décrites.

◆ **La note est d'autant plus exacte et complète qu'elle est actuelle; aussi, il est important de la rédiger dans les plus brefs délais.**

- **Prudentes**

La prudence dans le traitement des renseignements, notamment dans la rédaction des notes, exige de la part des intervenants de la vigilance et de la circonspection afin que rien au dossier ne puisse compromettre la confidentialité afin d'éviter de porter préjudice à quiconque. Les notes témoignent, de la part de l'intervenant, d'une attitude de réserve et de respect envers le travailleur.

Comme ces informations sont accessibles, la prudence impose aux intervenants de :

- restreindre la cueillette et la consignation d'informations à ce qui est **directement relié** à la lésion et qui est strictement **nécessaire** à l'administration du dossier;
- être à l'affût de tous les risques qui pourraient compromettre la protection des renseignements personnels (ex. : discuter d'un cas dans un endroit inapproprié; lors du transport de copies de dossiers à l'extérieur du bureau; laisser des notes ou un dossier sans surveillance ou protection);
- prendre les dispositions afin que le dossier et l'information qu'il contient ne soient pas exposés à des transmissions ou communications inappropriées.

5. RÉDACTION DES NOTES

Règles de base

- Protéger l'information médicale en utilisant la section « aspect médical » de la note d'accès au régime, de la note d'intervention ou de la note synthèse. Quant aux renseignements de nature médico-administrative (voir la section 3.3), ils peuvent être inscrits dans la section « aspect médical » ou dans toute autre section d'une note. Inscrire de l'information dans la section « aspect médical » fait en sorte de la protéger puisque cette section ne doit pas être imprimée au moment d'envoyer une copie à l'employeur.
- Donner un titre significatif et précis à la note à des fins de repérage de l'information. Ce titre doit faire référence au sujet de la note (ex. : recherche de travaux légers) et non au moyen utilisé pour communiquer avec le travailleur (ex. : tél. de T).

NOTE ACCÈS AU RÉGIME

Cette note comprend les informations ou les actions permettant de statuer sur l'admissibilité de la réclamation (événement d'origine ou rechute, récurrence, aggravation).

- Aspect médical

Faits et dynamique en lien avec la situation médicale. À titre d'exemple : l'information médicale relative à la lésion; dans le cas d'une RRA, l'information médicale nécessaire liée à la lésion d'origine, antécédents de nature personnelle, etc.

- Aspect légal

Faits et circonstances en lien avec la décision. À titre d'exemple : cueillette d'information, décision et motifs de celle-ci.

Faits et dynamique en lien avec les contestations. À titre d'exemple : les contestations de l'employeur et du travailleur de l'admissibilité de la réclamation.

Note : La décision d'admissibilité et les motifs qui la soutiennent, même s'ils contiennent des éléments médicaux (notamment dans les cas de rechute, de récurrence ou d'aggravation), doivent être inscrits dans la section « aspect légal » de la note d'accès au régime ou, s'il s'agit d'un nouveau diagnostic, dans la section « aspect légal » de la note d'intervention. L'argumentaire menant à la décision d'admissibilité doit être accessible à l'employeur.

NOTE GÉNÉRALE

Cette note comprend les informations ou les actions administratives et informatiques qui n'ont pas d'impact sur l'évolution du dossier (ex. : décision et paiement de l'APIPP, surpayé, autorisation de frais, annotations ponctuelles qui servent d'aide-mémoire pour le traitement journalier, etc.).

NOTE D'INTERVENTION

Cette note comprend les informations et les actions qui ont un impact sur l'évolution de la lésion et sur le cheminement du travailleur vers une solution de retour au travail.

- Aspect médical

Faits et dynamique en lien avec la situation médicale. À titre d'exemple : suivi médical de la lésion, toute information médicale nécessaire.

- Aspect professionnel

Faits et dynamique en lien avec la situation professionnelle. À titre d'exemple : informations sur l'emploi prélésionnel, historique professionnel, scolarité, assignation temporaire, analyse du poste de travail.

- Aspect psychosocial

Faits et dynamique en lien avec la situation psychosociale. À titre d'exemple : comportement, attitude du travailleur, situation personnelle, familiale et sociale, attente et perception, entrevue d'évaluation avec le travailleur, toute information psychosociale nécessaire.

Note : Les attentes et perceptions du travailleur par rapport à son état de santé, ses douleurs, ses craintes, et l'information qu'il nous communique au sujet de sa lésion sont considérées comme de l'information psychosociale.

- Aspect financier

Faits et dynamique en lien avec la situation financière. À titre d'exemple : salaire, autres sources de revenus, obligations financières, imputation, tarification, toute information financière nécessaire.

- Aspect légal

Faits et dynamique en lien avec les contestations. À titre d'exemple : les contestations de l'employeur ou de la CNESST au BEM; la contestation du travailleur de son assignation temporaire; les contestations de l'employeur et du travailleur de l'admissibilité de la réclamation ou toutes autres contestations des décisions de la CNESST (APIPP, imputation, frais, base d'indemnité, date de capacité, réadaptation, etc.).

- Analyse et suivi

L'analyse constitue le raisonnement justifiant une action. On y retrouve entre autres :

- l'identification des obstacles de retour au travail (facteurs de risques, bénéfices secondaires, conditions extrinsèques, etc.);
- les éléments à questionner ou à clarifier (hypothèses de travail, etc.);
- l'établissement d'un pronostic.

Le suivi des actions du plan d'action : leurs effets et leurs résultats.

NOTE SYNTHÈSE

Cette note permet de consigner un résumé de dossier tout au long du traitement de la réclamation. Elle reprend les mêmes sections que la note d'intervention, sauf la section « **analyse et suivi** » qui est remplacée par la section « **intervention** » qui est un résumé des interventions et plans d'action. La section « **aspect médical** » n'est pas imprimée pour l'employeur.

LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS

SIGLE	SIGNIFICATION
ADR	Avis de l'employeur et demande de remboursement
APIPP	Atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique
ATM	Attestation médicale
ATT	Assignation temporaire d'un travail
BEM	Bureau d'évaluation médicale
BM	Bureau médical de la CNESST
CMPO	Comité des maladies professionnelles oncologiques
CMPP	Comité des maladies professionnelles pulmonaires
CSP	Comité spécial des présidents
DCT	Date cessation de travail
DGRA	Direction générale de la révision administrative
DJT	Dernier jour travaillé
DRAT	Droit au retour au travail
DVM	Dernière visite médicale
Dx	Diagnostic
E	Employeur
EC	Emploi convenable
EPL	Emploi pré-lésionnel
ETP	Employeur tenu personnellement
IMC	Information médicale complémentaire
IRR	Indemnité de remplacement du revenu
LATMP	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
LF	Limitations fonctionnelles
LIAÉ	Loi sur l'indemnisation des agents de l'état
LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail
MP	Maladie professionnelle
MPP	Maladie professionnelle pulmonaire
PIR	Plan individualisé de réadaptation
PO	Période obligatoire
PSQAC	Professionnel de la santé qui a charge du travailleur
PVM	Prochaine visite médicale
RAT	Retour au travail
REM	Rapport d'évaluation médicale
RM	Rapport médical
RMF	Rapport médical final
RMP	Règlement sur les maladies professionnelles
RRA	Rechute, récurrence, aggravation
RTR	Réclamation du travailleur

SIGLE	SIGNIFICATION
SDF	Sous-dossier financier
SP	Solution provisoire
T	Travailleur
TAT	Tribunal administratif du travail
Tx	Traitement
VCS	Violence à caractère sexuel

Programme pour une maternité sans danger	
SIGLE	SIGNIFICATION
AFF	Affectation
CRP	Certificat de retrait préventif
DPA	Date prévue d'accouchement
DRP	Demande de remboursement pour un retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite
NDPA	Nouvelle date prévue d'accouchement
PMDS	Pour une maternité sans danger
RP	Retrait préventif
TE	Travailleuse enceinte
TA	Travailleuse qui allaite

Annexe 1 : Documentation de la démarche du client en bref

La DDC porte sur le contenu du dossier (notes et documents) et sur le processus de cueillette de l'information (activités liées à la documentation : cueillette, transmission, rectification, conservation, destruction).

OBJECTIFS

- Soutenir efficacement la prestation de services aux clients selon les niveaux différenciés de besoins;
- Permettre de rendre compte des actions, interventions, services et décisions rendus;
- Respecter les règles et les principes qui découlent de l'environnement juridique et administratif dans lequel la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (la CNESST) évolue, notamment, en matière de protection des renseignements personnels;
- Assurer la stabilité des décisions.

MÉTHODES

- Récolter uniquement ce qui est requis et pertinent;
- Agir avec respect et réserve;
- Avoir une préoccupation évidente pour la protection des renseignements personnels;
- Limiter l'accès au dossier à ceux qui y ont droit;
- Présenter l'information de façon claire;
- Conserver l'information actuelle;
- Adopter une approche rigoureuse;
- Documenter adéquatement pour expliquer les actions et les décisions;
- Être transparent avec les parties (travailleur et employeur) pour qu'ils puissent exercer leurs droits;
- Dépersonnaliser et élaguer les informations sensibles ou personnelles.

CLASSEMENT

Classer les documents dans les bonnes rubriques pour :

- Protéger les renseignements personnels lors des copies de dossiers;
- Assurer l'accès aux documents;
- Être transparents.

Annexe 2 : Lois, règlements et directives

Voici les lois, règlements et directives touchant la documentation de la démarche du client :

- Charte canadienne des droits et libertés, L.R.C. 1985, app. II;
Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chapitre C-12;
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, chapitre 64;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI), RLRQ, chapitre A-2.1;
Loi sur les archives, RLRQ, chapitre A-21.1;
Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, RLRQ, chapitre C-1.1;
- Loi sur la fonction publique, RLRQ, chapitre F-3.1;
- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP), RLRQ, chapitre A-3.001;
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), RLRQ, chapitre S-2.1, articles 174, 175;
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, art. 3, 4, 7, 11;
Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale (Gouvernement du Québec). Bien que la CNESST ne soit pas assujettie à cette directive depuis l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur la santé et la sécurité au travail (Loi 133), elle adhère à ces principes.

Certains partenaires qui collaborent avec les intervenants de la CNESST sont soumis à d'autres contraintes qui peuvent restreindre l'échange d'informations en vertu de ces lois :

- Le Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, article 91;
- Les Lois sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-5).

Annexe 3 : Collecte de renseignements personnels dans le cadre du traitement d'un dossier d'indemnisation

QUELS RENSEIGNEMENTS PUIS-JE RECUEILLIR ?

LA RÈGLE : La CNESST ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion.

EN CONSÉQUENCE, DANS TOUS LES CAS :

- Bien cibler les renseignements dont on a besoin, ne recueillir que les renseignements essentiels et requis pour le traitement du dossier du travailleur et qui sont directement liés à une action ou une décision à prendre (ex. : évaluer l'admissibilité d'une réclamation, suivre l'évolution de la lésion professionnelle, identifier les facteurs de risque, élaborer un plan individualisé de réadaptation, assurer le suivi des interventions des ressources externes, etc.);
- Préciser à quelles fins nous recueillons les renseignements et limiter la collecte aux seuls renseignements essentiels à cet usage;
- Ne jamais garantir à la personne qui vous transmet les renseignements que ceux-ci vont demeurer confidentiels puisque des tiers ont droit d'avoir accès au dossier du travailleur, dans la mesure prévue par la loi (le travailleur, son employeur, leurs représentants, un médecin désigné par l'employeur, les instances de révision et d'appel, des mutuelles de prévention, etc.);
- Redoubler de prudence lors de la collecte de renseignements sensibles ou de renseignements concernant des personnes autres que le travailleur.

POUR LES RENSEIGNEMENTS SENSIBLES :

AVANT DE RECUEILLIR DES RENSEIGNEMENTS SENSIBLES, posez-vous les questions suivantes :

- Pourquoi ai-je besoin de recueillir ces renseignements dans le cadre du traitement du dossier du travailleur (objectif poursuivi)?
- Est-ce que l'objectif peut être atteint sans ces renseignements? Ai-je besoin de ces renseignements dans l'immédiat? Existe-t-il un autre moyen pour atteindre cet objectif?
- Si la collecte des renseignements sensibles est la seule voie possible, quels moyens puis-je prendre pour minimiser les effets préjudiciables susceptibles de résulter de cette collecte?
- Le travailleur est-il au courant que ces renseignements seront recueillis et feront partie de son dossier, des motifs qui justifient cette collecte et que les renseignements pourront être accessibles à d'autres personnes : l'employeur, un médecin qu'il désigne, son représentant, les instances de révision et d'appel, etc?

LORSQUE VOUS RECUEILLEZ DES RENSEIGNEMENTS AUPRÈS DU TRAVAILLEUR :

- Assurez-vous que le travailleur ne transmette pas d'informations personnelles au sujet de tierces personnes (ex. : collègues, famille) sans leur consentement, ou d'informations sensibles, à moins que ce ne soit indispensable au traitement du dossier;
- Si le travailleur vous transmet un document qui contient des renseignements sensibles ou concernant de tierces personnes, évaluer avec lui la possibilité qu'il reprenne le document pour en retirer ces informations, en lui expliquant que d'autres personnes ont le droit de prendre connaissance de son dossier, incluant ces renseignements. Si le document a déjà été numérisé, vous devez le déplacer au niveau réclamant ou mettre un indicateur de diffusion restreinte. Si le travailleur ne veut pas modifier son document, vous devez le dépersonnaliser.

LORSQUE VOUS RECUEILLEZ DES RENSEIGNEMENTS AUPRÈS D'UN TIERS :

- Assurez-vous de bien préciser, dans le formulaire Autorisation de transmettre des renseignements relatifs à l'état de santé, les seuls renseignements que vous désirez recueillir afin de ne pas recevoir plus d'informations que nécessaire. Ce document contient également un rappel au tiers de ses propres obligations de confidentialité et l'informe du fait que d'autres personnes auront accès à ces renseignements, tels l'employeur, son représentant ou un médecin qu'il désigne.
- Si les renseignements reçus dépassent le cadre de la demande, vous pouvez, selon le contexte :
 - Demander un document exempt de ces renseignements sensibles;
 - Élaguer les renseignements sensibles des documents reçus, sauf s'il s'agit d'une expertise médicale;
 - Déplacer le document numérisé au niveau réclamant ou mettre un indicateur de diffusion restreinte.
- Si vous recevez, d'un professionnel de la santé, une expertise qui contient des renseignements particulièrement sensibles que vous considérez non requis pour le traitement du dossier, vous pouvez évaluer la pertinence de demander à l'auteur du document s'il accepte d'en retirer ces passages.

EN CAS DE DOUTE :

- Discuter de la situation avec votre chef d'équipe, le directeur en santé et sécurité ou le répondant en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels de votre direction.

Annexe 4 : Problématique des informations sensibles

Les données dites *sensibles* sont des informations consignées à un dossier de travailleur qui pourraient, à brève ou à longue échéance, lui porter préjudice.

Exemples d'informations sensibles	Exemples de conséquences préjudiciables		
	Pour le travailleur	Pour la CNESST	Pour le tiers nommé dans les documents
• Renseignements de nature psychologique ou psychosociale, surtout lorsqu'ils concernent le passé d'un travailleur • Diagnostic d'une ITS • Confidences faites à un professionnel de la santé • Habitudes de consommation de drogues ou d'alcool • Orientation sexuelle • Renseignements sur des tiers/collègues de travail dans les cas de harcèlement • Démêlés avec la justice • Difficultés financières	• Atteinte à sa vie privée • Perte de confiance de son employeur • Risque de perte d'emploi • Risque de subir de la discrimination ou le jugement des autres • Affecte sa crédibilité et le lien de confiance avec l'intervenant de la CNESST • Perte de confiance envers un professionnel traitant • Affecte ses relations avec des collègues de travail ou d'autres tiers nommés dans les documents	• Risque de poursuites • Affecte son image publique quant à ses diverses obligations	• Atteinte à sa vie privée • Possibilité de subir de l'intimidation de la part de son employeur, s'il s'agit d'un collègue (cas de harcèlement)

Solutions proposées relatives aux informations sensibles

Selon ce qu'elles révèlent, les informations sensibles pourraient, à brève ou à longue échéance, porter préjudice au travailleur ou à toute autre personne, si l'employeur ou toute autre personne y avait accès. C'est la raison pour laquelle certaines précautions s'imposent.

Les règles suivantes ont pour but de parer aux possibilités de conséquences fâcheuses pouvant résulter du traitement de données sensibles :

Avant de recueillir des renseignements sensibles, l'intervenant doit informer le travailleur que l'information fera partie du dossier et qu'elle pourra être accessible à d'autres personnes. Il doit s'assurer que le travailleur ne transmet pas d'informations personnelles sur de tierces personnes sans leur consentement, à moins que ce ne soit indispensable au traitement du dossier.

Dans sa rédaction de notes, l'intervenant doit toujours tenir compte des effets néfastes possibles dont pourrait souffrir un client. L'intervenant doit donc colliger des données sensibles et documenter ces informations avec discernement. Même si le client, en transmettant des informations jugées essentielles, utilise librement des termes qui pourraient lui nuire d'une façon ou d'une autre, l'intervenant doit rapporter ces propos avec grande circonspection.

Au besoin, l'intervenant doit demander un document exempt de renseignements sensibles qui dépassent le cadre de la demande, les élaguer des documents reçus, sauf s'il s'agit d'une expertise médicale. Il peut aussi demander à l'expéditeur s'il accepte de retirer des informations particulièrement sensibles. Si le document a déjà été numérisé, l'intervenant doit le déplacer au niveau réclamant ou mettre un indicateur de diffusion restreinte.

- Quand l'intervenant inscrit des informations personnelles sensibles, il doit avant tout se questionner sur la nécessité de rapporter ces informations. S'il juge nécessaire de les inscrire parce qu'elles peuvent interférer sur l'intervention, il doit faire preuve de prudence, de synthèse, de précision et de transparence. Ces informations peuvent être notamment :
 - des événements ou antécédents personnels, familiaux ou sociaux problématiques;
 - des problèmes de consommation d'alcool ou de drogue;
 - des antécédents judiciaires;
 - des difficultés financières.
- Aucune terminologie technique, provenant de professionnels de la santé et apparaissant à d'autres sections du dossier, n'est intégralement répétée dans les notes (sauf les informations médico-administratives).
- Proscrire autant que possible les mentions couramment utilisées relativement à des problématiques judiciaires. Indiquer, dans les notes, uniquement le résultat de ces problématiques sur la prestation au travail sans les nommer explicitement (référer au besoin aux documents versés au dossier ou aux lois et règlements en cause).

Si nécessaire, inscrire avec prudence les problèmes de santé mentale dans la partie médicale des notes.

Exemples de formulation

Les exemples suivants de formulation peuvent servir de modèles pour inscrire, dans les notes, des informations sensibles :

- Problématique judiciaire (générale) :
« T ne satisfait pas les critères (ou conditions) relatifs au poste envisagé... »
- Problématique judiciaire (sentence actuelle de travaux communautaires) :
« En vertu du jugement du [date], versé au dossier, T n'est actuellement pas disponible pour... »
- Problématique de santé mentale (dépression majeure) :
« Selon le rapport du Dr Nadeau, versé au dossier, T manque de concentration et ne démontre pas les aptitudes et habiletés nécessaires pour... »

Problématique de santé mentale (participation à un programme de désintoxication en établissement – cure fermée) :

« Selon la recommandation du Dr Nadeau, formulée dans son rapport versé au dossier et à laquelle souscrit le T, ce dernier ne pourra effectuer un retour au travail avant le [date]. »

Annexe 5 : Processus de rédaction des notes évolutives

<u>Quoi écrire?</u>	
Les informations nécessaires	- Les informations sont requises, essentielles et pertinentes au traitement du dossier (les informations qui n'ont aucune influence actuelle ou prévisible sont écartées). - La présence d'un lien direct entre la démarche visant le retour au travail et la connaissance de l'information, les actions posées ou la décision rendue est un indice que l'information est nécessaire. - Les informations contenues dans les notes sont indispensables à la compréhension du suivi du dossier.
Les informations témoignant de notre transparence	- Les notes donnent accès à l'analyse de l'information, c'est-à-dire aux liens, lorsque ceux-ci ne sont pas explicites, entre l'information écrite et le traitement du dossier. - Les notes donnent accès à la description des motifs soutenant l'intervention et les décisions.
<u>Comment écrire? De façon...</u>	
Prudente	Les notes reflètent une attitude de réserve et de respect à l'égard des clients, et un souci de ne pas leur porter préjudice.
Exacte	Les informations sont rédigées de manière objective, c'est-à-dire qu'elles sont fidèles aux faits et aux situations.
Synthétique	L'information est résumée de manière concise, en évitant de retranscrire textuellement le contenu d'une conversation ou de documents rattachés au dossier du travailleur.
Précise	- Les termes employés sont clairs. - Les termes techniques sont expliqués ou reformulés. - Les faits présents et passés sont clairement distingués les uns des autres. - Les faits sont distingués des actions : - Les informations factuelles sont rédigées sous la forme d'une affirmation; - Les interprétations sont écrites au mode conditionnel ou à la forme interrogative; - L'origine des informations est clairement indiquée (elles sont mises entre guillemets au besoin). - L'emploi des abréviations est restreint au minimum (les abréviations usuelles et celles du lexique sont admises). - La nature des communications et son mode sont sans équivoque : tél. de/à, visite de/à. - Le titre de la note est significatif.
Structurée	- Les idées s'enchaînent logiquement : une seule idée maîtresse est énoncée par paragraphe. - Lorsqu'à l'intérieur d'une même section plusieurs sujets sont abordés, des titres introduisent ces différents sujets.
Grammaticalement correcte	La rédaction est conforme aux règles grammaticales.

PLAN DE COMMUNICATION
TABLE D'INFORMATION OPÉRATIONNELLE
27 JANVIER 2025

SUJET N°13	<i>Consentement du travailleur – documents médicaux à l’employeur – Rappel</i>
ÉQUIPES CONCERNÉES	Admissibilité Activités spécialisées Cas sans risque de chronicité- PHARE Cas avec risque de chronicité
POURQUOI	Lors d’une demande de copie de dossier par l’employeur, un document de consentement du travailleur est joint à la demande afin que la Commission envoie directement à l’employeur, et non à un médecin désigné, la copie complète du dossier que possède la CNESST incluant la section médicale. Des consignes opérationnelles sont disponibles afin de traiter cette demande pour que le traitement soit conforme aux normes et orientations en matière d’accès.
INFORMATIONS	Demande effectuée par Emploi et développement social Canada (EDSC) ESDC est le représentant autorisé du ministre du Travail du Canada pour le traitement des réclamations des travailleurs visés par la Loi sur l’indemnisation des agents de l’État (LIAÉ). Lors du traitement des réclamations impliquant un tiers responsable, EDSC demande au travailleur de signer un formulaire de subrogation afin que ses renseignements personnels soient partagés et qu’une copie complète de son dossier leur soit transmise. Le formulaire de subrogation est l’équivalent d’une autorisation d’accès que le travailleur accorde à son employeur pour tout son dossier CNESST, incluant la partie médicale. La CNESST reconnaît la validité du consentement exprimé par le travailleur, via le formulaire de subrogation, pour la transmission d’une copie de son dossier à EDSC. Dans cette situation, la validité du consentement est d’une durée de 2 ans suivant la situation du formulaire. La procédure administrative entre la CNESST et EDSC est précisée dans la section 3.9 de la Politique 1.04 les personnes admissibles Une note d’information est disponible dans la banque des connaissances : Note d’information - Accès à la partie médicale du dossier du travailleur par Emploi et Développement social Canada Demande effectuée par des employeurs, autres que EDSC Les employeurs qui demandent la partie médicale d’un dossier avec un formulaire de consentement valide signé par le travailleur peuvent recevoir directement les documents médicaux. La confidentialité des renseignements médicaux appartient à la personne concernée. Cette dernière peut, si elle le souhaite, y renoncer. Ainsi, un travailleur peut autoriser des tiers à recevoir des communications de renseignements personnels le concernant. Toutefois, il faut évaluer la validité du consentement comme le prévoit notamment l’article 53.1 de la loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI) : Le consentement doit être <i>manifeste, libre, éclairé, limité dans le temps et être donné à des fins spécifiques.</i> Le consentement doit être limité dans le temps, si aucun délai n’est spécifiquement prévu, la pratique est à l’effet que le consentement n’est valide que pour une période d’un an à partir de la signature. Le consentement doit faire mention spécifique des renseignements visés. Dans le contexte actuel, le document doit faire expressément mention que l’employeur désire obtenir des renseignements médicaux que la Commission possède dans la réclamation traitée. Dans le cas d’un doute sur un des éléments mentionnés, les unités opérationnelles sont invitées à communiquer avec le travailleur pour vérifier s’il comprend et consent bien à la communication de renseignements. Toutes les démarches doivent être inscrites dans une note OSI.

PLAN DE COMMUNICATION
TABLE D'INFORMATION OPÉRATIONNELLE
27 JANVIER 2025

	Il est aussi suggéré de consulter la page Intranet Répondants en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels, au bas de la page, vous allez retrouver le courriel à utiliser pour contacter les avocats responsables en matière d'accès. Vous référer à l'instruction de travail disponible dans Sia : Traiter une demande de copie de dossier

COPIE DOSSIER...À RETENIR

DOCUMENT ÉVOLUTIF

PRÉALABLES

- Les **étapes** des préalables à la copie de dossier sont **essentiels** à sa réussite.
- La métadonnée « **Id document contestation** » est obligatoire pour effectuer une copie de dossier pour la DRA ou le BEM. Elle apparaît seulement à l'impression du document de la copie de dossier. Elle n'est pas visible à la consultation au dossier électronique.
- Les motifs pour une demande de correction des Archives sont : un cas de tiers, un document médical se trouvant dans une autre section, un document confidentiel du travailleur ou de l'employeur se trouvant ailleurs que dans les sections Confidentiel Travailleur et Employeur ou des notes évolutives provenant de OSI.
- Activer l'indicateur de duplicata particulièrement pour les 204 et les BEM

PARTIES IMPLIQUÉES

- Les parties impliquées sont inscrites au niveau « **Réclamations** » car elles peuvent être différentes selon la réclamation.
- Le tableau « **Contacts** » représente une personne tandis que le tableau « **Entreprises** » représente un regroupement de personnes.
- Pour créer un contact à l'entreprise, il faut cliquer sur le lien bleu du nom de l'entreprise pour ensuite cliquer sur le sous-onglet Contacts.
- Pour ajouter des informations à un contact, il faut cliquer sur le lien bleu du nom du contact pour accéder aux informations.
- L'adresse de correspondance a préséance sur l'adresse principale.
- Pour choisir un contact ou une entreprise. Utiliser le numéro civique suivi de * ainsi que le code postal pour une recherche précise.
- Les documents « **Non distingués** » ne sont pas inclus à la copie de dossier; c'est l'Équipe du Traitement des Cas Particuliers (ETCP) qui s'occupe de Déplacer/reclasser ces documents. Habituellement en 2 jours maximum il sera traité.

RÉCLAMANT et ses REPRÉSENTANTS

- Le travailleur est automatiquement inscrit par une lecture dans le système de la réparation.
- On doit déposer le sommaire des notes OSI de type Travailleur.
- Le document « Cie assurance privé réclamant » sera inclus à la copie de dossier de ce destinataire malgré qu'il se trouve au niveau Réclamants.

EMPLOYEUR et ses REPRÉSENTANTS

- L'employeur est automatiquement inscrit par une lecture dans le système de la réparation.
- On doit déposer le sommaire des notes OSI de type Employeur.

MÉDECIN DÉSIGNÉ de l'EMPLOYEUR

- Pour inscrire le médecin, il faut effectuer la recherche du contact par le **numéro d'identifiant professionnel** précédé du chiffre **1**.
- L'adresse qui est générée automatiquement est celle provenant de l'annuaire des médecins. Si le médecin désire recevoir la copie de dossier à une autre adresse, il faudra entrer une **adresse de correspondance**.
- On doit déposer le sommaire des notes OSI de type Médecin désigné.

BEM

- On doit déposer le sommaire des notes OSI de type Usage interne sinon le folio ne sera pas créé.
- On doit identifier les rapports médicaux en cause « ID contestation » aux métadonnées sans quoi ils ne seront pas bien classés.

DRA

- On doit déposer le sommaire des notes OSI de type Révision administrative ou Révision administrative avec imputation selon le sujet de la contestation.
- On doit identifier la décision contestée « ID contestation » aux métadonnées sinon le folio ne sera pas créé.
- On doit faire vérifier les archives par l'équipe dédiée « Vérification archives » avant de procéder à une copie de dossier si le statut archives numérisées indique « À vérifier ».
- Pour une décision de plus de 45 jours, la métadonnée « Décision contestée » n'est pas lue par le système ce qui empêche la création du folio. On devra déposer à nouveau la décision dans le dossier à la date du jour.

MÉDECIN TRAITANT du RÉCLAMANT

- Pour inscrire le médecin, il faut effectuer la recherche du contact par le **numéro d'identifiant professionnel** précédé du chiffre **1**.
- L'adresse qui est générée automatiquement est celle provenant de l'annuaire des médecins. Si le médecin désire recevoir la copie de dossier à une autre adresse, il faudra entrer une **adresse de correspondance**.
- On doit déposer le sommaire des notes OSI de type Usage interne.

FOLIO

- Les frais ne sont jamais inclus à la copie de dossier. Cependant, si un frais fait l'objet d'une révision, il doit être ajouté à la copie de dossier et on le glisse à la suite de la décision contestée.
- Si un nœud  est vide, il faut investiguer.
- Dans le nœud frais, seules les lettres de décisions seront présentes.

CAS PARTICULIER

- Dans le cas où les deux parties impliquées demandent la révision d'une décision : on effectue une seule demande de copie de dossier et on inclut les deux demandes de révision dans le nœud.
- Dans le cas où une partie impliquée demande la révision de deux décisions : on peut effectuer une seule copie s'il s'agit du même type de destinataire. On inclut les deux demandes de révision et les deux décisions dans les nœuds appropriés.
- Dans le cas où une partie impliquée demande la révision d'une décision de BEM et APIPP : il faut sélectionner le rôle « DRA - BEM ». Il faut également inclure les deux lettres de décision dans les nœuds.
- Dans le cas où l'employeur demande la révision d'une décision ainsi qu'une demande de copie de dossier : il a droit à l'ensemble du dossier dans un contexte de révision. On laisse alors E dans les destinataires.

DÉCISION

D-09-03

2003-06-11

Moratoire sur la communication de dossiers de travailleurs dans le cadre de la préembauche

Sur recommandation du secrétaire général, le président du conseil d'administration et chef de la direction :

- lève le moratoire sur la communication de dossiers de travailleurs dans le cadre de la préembauche ;
- adopte le cadre de fonctionnement suivant pour assurer le traitement de ce type de demandes :
 1. Sur réception d'une autorisation conforme aux points suivants, la CSST communique au travailleur ou à un médecin désigné dans l'autorisation une copie des renseignements requis.
 2. L'autorisation devra identifier correctement la personne concernée par les renseignements (le travailleur), l'organisme autorisé à les communiquer (la CSST) et la personne autorisée à les recevoir (médecin ou travailleur).
 3. L'autorisation devra également préciser les exigences physiques particulières reliées à l'emploi postulé et le type d'information médicale pertinente souhaitée (ex. : limitations fonctionnelles au dossier). Seules les informations nécessaires peuvent être recueillies par l'employeur ou son représentant.
 4. L'autorisation ou la lettre qui l'accompagne devra indiquer qu'il y a promesse d'embauche pour un poste donné. Toute demande formulée à l'étape de la sélection d'un candidat sera refusée.
 5. L'autorisation devra être signée et datée par le travailleur.

6. Les formulaires à autorisations multiples (SAAQ, CSST, hôpitaux, etc.), comportant des identifiants ou des renseignements personnels que la CSST n'a pas à connaître, seront refusés et retournés à l'expéditeur.
- demande aux responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de la Commission de diffuser ce cadre de fonctionnement aux répondant(e)s régionaux(ales) visé(e)s par son application.





C LASSEMENT

Objet : **Documentation de la démarche du client**
Sous - Objet : **Accès au dossier**
Élément : Copie du rapport complémentaire à l'avocat de l'employeur
Article(s) : **38**

Q UESTION

Doit-on fournir à l'avocat de l'employeur une copie d'un rapport médical complémentaire?

R ÉPONSE

Non. Seul le professionnel de la santé désigné par l'employeur a droit d'accès au dossier médical et au dossier de réadaptation physique que la Commission possède au sujet de la lésion professionnelle dont a été victime le travailleur.

C OMMENTAIRE



C LASSEMENT

Objet : **Documentation de la démarche du client**
Sous - Objet : **Accès au dossier**
Élément : Transmission de dossiers antérieurs d'un travailleur ayant fourni une autorisation à son nouvel employeur
Article(s) : **38**

Q UESTION

Doit-on fournir à un employeur, qui nous envoie une autorisation signée de son travailleur, la copie des dossiers antérieurs que la Commission possède à son sujet?

R ÉPONSE

Selon la décision D-09-03 du 11 juin 2003 du Comité de direction de la CSST, il est possible de transmettre à l'employeur une copie des dossiers que la CNESST possède concernant un travailleur à certaines conditions qui sont spécifiées dans cette décision.



D-09-03.pdf

Rappelons que seul un professionnel de la santé désigné par l'employeur a accès au dossier médical du travailleur.

C OMMENTAIRE

Référence:
Site du Secrétariat général de la CNESST

Fiche d'appel

État : ☐ En rédaction ☒ Publié

No : R00479
Dernière MAJ : 2021-02-08



C LASSEMENT

Objet : **Documentation de la démarche du client**
Sous - Objet : **Accès au dossier**
Élément : Médecin désigné de la CNESST
Article(s) : **204**

Q UESTION

Le médecin désigné de la CNESST a-t-il droit d'accès au dossier complet du travailleur ou seulement à la partie médicale ?

R ÉPONSE

Il a droit d'accès à la partie médicale mais également à l'information nécessaire à l'objet de la demande. Par exemple, dans un cas où un travailleur conserverait des limitations fonctionnelles d'une lésion antérieure, le médecin désigné aurait accès au REM de ce dossier 📄.

C OMMENTAIRE

Voir aussi : [Politique 6.03 – L'accès au dossier du travailleur](#)

Lien vers la ou les fiches d'origine :

Fiche d'appel

État : ☐ En rédaction ☒ Publié

No : R00535
Dernière MAJ : 2021-02-08



C LASSEMENT

Objet : **Documentation de la démarche du client**
Sous - Objet : **Accès au dossier**
Élément : Médecin désigné de l'employeur
Article(s) : **38**

Q UESTION

Le médecin désigné de l'employeur a-t-il droit d'accès au dossier complet du travailleur ou seulement à la partie médicale ?

R ÉPONSE

Il a droit d'accès à la partie médicale seulement, incluant l'aspect médical des notes évolutives électroniques.

Toutefois, l'employeur qui a droit d'accès au dossier peut autoriser expressément une personne à exercer ce droit et cette personne peut être le médecin qu'il désigne. Pour ce faire, l'employeur doit appeler l'intervenant ou envoyer une lettre pour signifier son autorisation. Si nous avons cette autorisation, le médecin désigné de l'employeur a accès au dossier complet du travailleur.

C OMMENTAIRE

Référence : [Politique 6.03 – L'accès au dossier du travailleur](#)

Lien vers la ou les fiches d'origine :

Fiche d'appel

État : ☐ En rédaction ☒ Publié

No : R00537
Dernière MAJ : 2017-12-07



C LASSEMENT

Objet : **Documentation de la démarche du client**

Sous - Objet : **Classement de l'information**

Élément : REM d'un dossier antérieur

Article(s) :

Q UESTION

Où doit-on classer le REM d'un dossier antérieur pour une lésion survenue chez le même employeur ou un employeur différent, peu importe le siège de lésion ?

R ÉPONSE

Le REM d'un dossier antérieur ne doit pas être classé dans le dossier. Si on doit l'envoyer au médecin pour déterminer les nouvelles séquelles, l'inscrire dans les notes évolutives. Si certaines informations sont nécessaires au traitement du dossier actuel, les inscrire dans les notes évolutives, dans l'aspect médical.

Cependant, les limitations fonctionnelles peuvent être considérées comme de l'information médico-administrative dans le cadre de la réadaptation car elles doivent être connues de l'employeur pour identifier une solution de retour au travail. Étant donné qu'il faut considérer la globalité du travailleur dans la détermination d'un emploi convenable, cela peut même comprendre la liste des limitations fonctionnelles antérieures à la lésion. Elles peuvent donc être notées dans l'aspect professionnel de la note d'intervention si elles sont nécessaires.

Si le REM d'un dossier antérieur doit être numérisé, il sera classé sous le titre *Copie de document d'un autre dossier du réclamant* au niveau *Réclamants* sous la rubrique *Réclamant*.

C OMMENTAIRE

Références : Cadre de référence de la documentation de la démarche du client, section 3. Normes pratiques 📄

Lien vers la ou les fiches d'origine :

Fiche d'appel

No : S00798
Dernière MAJ : 2022-07-06



C LASSEMENT

Objet : **Dossier électronique**

Sous - Objet : **Copie de dossier**

Transaction(s) : **Dossier électronique**

Q UESTION

Comment intercepter une copie de dossier travailleur ou employeur, demandée via le dossier électronique (envoi postal)

R ÉPONSE

Il arrive qu'un intervenant doive intercepter une copie de dossier avant qu'elle ne soit expédiée par service postal.

Pour ce faire, il doit annuler son impression ou empêcher son expédition si elle a déjà été imprimée. Auparavant l'intervenant devait s'adresser à un pilote de la VPTI.

Pour ce faire, l'intervenant en région (Agent d'indemnisation ou Chef d'équipe) effectue une demande d'interception d'une copie de dossier en acheminant une demande à l'adresse courriel

du Soutien au fonctionnement: : **Interception_dossiers_travailleurs_employeurs**

Voici ce que le courriel doit contenir :

À	☒ <u>Interception dossiers travailleurs employeurs</u>
Cc	
Objet	Demande d'interception de copie de dossier 999 999 999

Corps du message :

No. dossier événement : 999 999 999

Type destinataire : (Type de copie)

Destinataire : (nom du ou des destinataires à retenir)

Numéro de la demande : 1-xxxxxxx

Nom du travailleur :

Vous trouverez ces informations dans la demande de copie de dossier.

Accueil Demandes > Demandes

Accueil Activités Entreprises Demandes Réclamations Événements Réclamations

Page d'accueil des demandes Liste des demandes

Informations générales

Demande: [] Événement: [] Description: []

Type: Copie de dossier Réclamation: []

Statut: Traitement terminé

Ouverte le: []

Fermée le: []

Assignée à: []

Nom assigné: []

Copie de dossier

Type destinataire: DRA avec médical

Référence: []

Document du: []

Au: []

Inclure duplicata: []

Demande initiale: []

No(x) séquence DRA: []

Réclamation concernée: []

Traitement de la demande

Remarque: []

Message: []

Confirmation pour transmission de documents: []

Documents Destinataires

Menu Nouveau Rapports Général

Contact	Entreprise	Contact entreprise	Rôle	Statut	Mode expédition	Adresse (ligne 1)	Adresse (ligne 2)	Municipalité
>	DRA	DRA - Décision suite au BCI	Révisé	DRA				

Dans les 24 heures suivant une demande, le Soutien au fonctionnement confirmera ou infirmera l'interception de la copie de dossier, au demandeur.

Il est recommandé au demandeur d'attendre d'abord la confirmation de l'interception avant de relancer une nouvelle demande de copie de dossier.

NB :

Si la copie a été transmise au destinataire depuis plus de 24 heures, il ne faut pas préparer de demande d'interception de copie de dossier, il est trop tard.

Vous devrez trouver un autre moyen de l'intercepter (ex. contacter les parties).

Si votre demande concerne l'interception de copie de dossier déposée sur le SharePoint à l'intention du Protecteur du citoyen, vous réferez à cette fiche [S00798](#)

C OMMENTAIRE

Québec, le 7 mars 2025

[REDACTED]
Collège des médecins du Québec
1250, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 3000
Montréal (Québec) H3B 0G2

Objet : Mesure visant la protection des renseignements contenus au dossier médical des travailleurs victimes d'une lésion professionnelle.

Nous souhaitons vous informer de nouvelles mesures visant à renforcer la confidentialité des informations médicales contenues au dossier des travailleurs indemnisés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Selon la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP), seul le professionnel de la santé désigné par l'employeur a droit d'accès au dossier médical relatif à la lésion professionnelle dont est victime un travailleur ou une travailleuse.

Par conséquent, à compter du 7 avril 2025, pour assurer la protection de ces renseignements médicaux confidentiels, la CNESST transmettra les copies de dossiers médicaux **uniquement** à l'adresse ayant été déclarée au Collège des Médecins du Québec comme étant le lieu de pratique principal du professionnel de la santé désigné par l'employeur.

Nous vous invitons à partager cette information avec vos membres par le moyen que vous jugerez opportun et vous remercions à l'avance pour votre collaboration.

Nous demeurons disponibles pour répondre à toute question concernant la présente.

Cordiales salutations,

[REDACTED]
C.C. [REDACTED] Collège des médecins du Québec

Québec, le 7 mars 2025

[Redacted]
Fédération des médecins omnipraticiens du Québec
2000-3500, boulevard De Maisonneuve Ouest
Westmount (Québec) H3Z 3C1

Objet : Mesure visant la protection des renseignements contenus au dossier médical des travailleurs victimes d'une lésion professionnelle.

Nous souhaitons vous informer de nouvelles mesures visant à renforcer la confidentialité des informations médicales contenues au dossier des travailleurs indemnisés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Selon la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP), seul le professionnel de la santé désigné par l'employeur a droit d'accès au dossier médical relatif à la lésion professionnelle dont est victime un travailleur ou une travailleuse.

Par conséquent, à compter du 7 avril 2025, pour assurer la protection de ces renseignements médicaux confidentiels, la CNESST transmettra les copies de dossiers médicaux **uniquement** à l'adresse ayant été déclarée au Collège des Médecins du Québec comme étant le lieu de pratique principal du professionnel de la santé désigné par l'employeur.

Nous vous invitons à partager cette information avec vos membres par le moyen que vous jugerez opportun et vous remercions à l'avance pour votre collaboration.

Nous demeurons disponibles pour répondre à toute question concernant la présente.

Cordiales salutations,

[Redacted signature block]

Québec, le 7 mars 2025

[Redacted]
Fédération des médecins spécialistes du Québec
2, Complexe Desjardins porte 3000
C.P. 216 Succ Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1G8

Objet : Mesure visant la protection des renseignements contenus au dossier médical des travailleurs victimes d'une lésion professionnelle.

Nous souhaitons vous informer de nouvelles mesures visant à renforcer la confidentialité des informations médicales contenues au dossier des travailleurs indemnisés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Selon la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP), seul le professionnel de la santé désigné par l'employeur a droit d'accès au dossier médical relatif à la lésion professionnelle dont est victime un travailleur ou une travailleuse.

Par conséquent, à compter du 7 avril 2025, pour assurer la protection de ces renseignements médicaux confidentiels, la CNESST transmettra les copies de dossiers médicaux **uniquement** à l'adresse ayant été déclarée au Collège des Médecins du Québec comme étant le lieu de pratique principal du professionnel de la santé désigné par l'employeur.

Nous vous invitons à partager cette information avec vos membres par le moyen que vous jugerez opportun et vous remercions à l'avance pour votre collaboration.

Nous demeurons disponibles pour répondre à toute question concernant la présente.

Cordiales salutations,

[Redacted]
C.C. [Redacted]

Les ÉTAPES à la COPIE de DOSSIER

Étape 1	Préalables à la copie de dossier
Étape 2	Inscription des Parties Impliquées (Aide-mémoire section 9) Ajouter tous les contacts ou entreprises qui recevront une copie de dossier
Étape 3	Inscription du destinataire à utiliser (Tableau des parties impliquées) et Validation du Folio (Aide-mémoire section 9) Mode Édition Déplacer, ajouter, supprimer des documents Générer rendu PDF pour document corrompu et vérification finale Mode Consultation
Étape 4	Destinataires et mode d'expédition Générer les destinataires et supprimer les destinataires qui ne doivent pas recevoir de copies (Tableau des parties impliquées)
Étape 5	Traitement de la demande

Les PRÉALABLES à la COPIE de DOSSIER

	Demande de Copie	Demande de Révision	Demande de BEM
Étape 1		Mettre le statut de l'activité à "En traitement"	
Étape 2	Ouvrir le document de la demande et le déplacer sur le deuxième écran pour avoir accès aux coordonnées		
Étape 3	Se rendre au niveau "Événements - Tous Hiérarchique"		
Étape 4	Vérifier le "Statut archives" aux informations de l'événement Si le statut est "A vérifier" passer à l'étape suivante sinon passer à l'étape 6		
Étape 5	Vérifier les sections de la rubrique "Archives" pour s'assurer de la conformité du classement et l'absence de documents de tiers Se référer à la procédure "Vérification archives"		
Étape 6	Vérifier les documents de type "Non distingué" et les documents à "Diffusion restreinte" S'assurer de vérifier tous les éléments sur toutes les pages		
Étape 7			S'assurer que le formulaire BEM-OSI est complété et déposé au DÉ
Étape 8		Mettre à jour les Métadonnées des documents Compléter les champs : ID contestation et Mot-clé	
Étape 9		Créer une note OSI	
Étape 10	Demander le sommaire des notes OSI de tous les destinataires et les déposer à la voûte électronique (Aide-mémoire section 8)		
Étape 11	Aviser T qu'une copie de son dossier est envoyée à son employeur ou un Md	Mettre Action ROSD	



C LASSEMENT

Objet : **Accès à l'information**
Sous - Objet : **Accès au dossier**
Élément : Information médico-administrative
Article(s) : **38**
38.1
60 et 267

Q UESTION

Est-ce qu'il y a des informations médicales qui peuvent être transmises à l'employeur ?

R ÉPONSE

Les informations médicales se divisent en deux parties , la partie médicale accessible seulement au professionnel de la santé désigné par l'employeur et la partie médico-administrative qui peut être accessible à l'employeur.

Bien que les informations médico-administratives soient déposées dans la section médicale du dossier électronique et soient inscrites dans la section médicale des notes évolutives, elles peuvent aussi être inscrites dans toute autre section des notes évolutives ou être communiquées à l'employeur à sa demande.

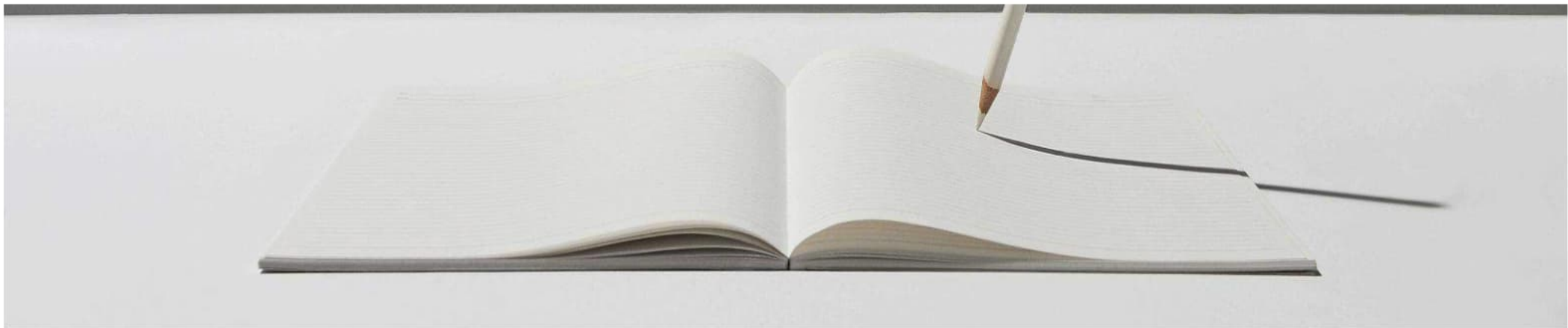
En effet, l'argumentaire menant à certaines décisions doit être accessible à l'employeur, de même que les éléments nécessaires à la mise en place du retour au travail. Selon le *Cadre de référence de la documentation de la démarche client*, la partie médico-administrative est définie comme étant :

- Les décisions d'acceptation ou de refus de diagnostic
- La date de consolidation ou la durée d'absence du travailleur
- L'acceptation ou le refus des traitements
- La nature, la nécessité, la suffisance et la durée des traitements
- La présence ou l'absence d'atteinte permanente (le résultat de l'évaluation)
- La présence ou l'absence de limitations fonctionnelles (le résultat de l'évaluation).

Les dates des suivis médicaux et le nombre de traitements accordés sont considérés aussi comme des renseignements médico-administratifs.

C OMMENTAIRE





Traiter une demande de copie de dossier

Objectif(s)

- Traiter la demande de copie de dossier en respectant les droits d'accès au dossier du travailleur selon la politique 6.03 - L'accès au dossier du travailleur.

Intervenant(s)

- Agent de bureau (AB)
- Agent d'indemnisation (AI)

^ Contexte d'application

- La Commission doit répondre dans un délai raisonnable (moins de vingt jours) à toute demande d'accès à un document ou un dossier qui lui est faite en vertu des articles 36 à 40 de la Loi sur les accidents du travail et maladies professionnelles (LATMP).
- L'autorisation donnant accès au dossier du travailleur doit préférablement être écrite et mentionner le nom de la personne autorisée, sa qualité, la période pour laquelle elle est autorisée ainsi que le caractère intégral ou partiel (certains documents) de l'accès autorisé. L'avocat n'a pas à fournir une telle autorisation, il n'a qu'à démontrer son mandat. Ceci s'applique également pour le protecteur du citoyen (pour la copie au protecteur du citoyen, suivre l'instruction de travail : Transmettre une copie de dossier numérique au Protecteur du citoyen).
- Une personne autorisée peut être une personne physique ou morale. Si la personne autorisée par l'employeur est une personne morale, le professionnel de la santé désigné par l'employeur peut être une personne à l'emploi de cette personne morale à condition que l'autorisation signée par l'employeur le mentionne à ce titre.
- Les dossiers contenant des documents dans la rubrique « Archives » du niveau « Événements » doivent obligatoirement être validés par l'équipe dédiée « Vérification des archives » lorsque le statut des archives est « À vérifier » avant de procéder à une copie de dossier pour tout type de destinataire, sans quoi il sera impossible de générer la copie de dossier. Pour ce faire, consulter l'instruction de travail : Demander la correction des archives lorsque le Statut archives est « À corriger ».
- L'adresse du travailleur inscrite au système doit être validée en consultant les informations disponibles au dossier (document au dossier électronique, note OSI, changement d'adresse).
- Dans les réclamations de maladies professionnelles, l'employeur qui a reçu la lettre 15-012 alors que la décision d'imputation n'a pas été rendue a le droit de recevoir; **seulement** la réclamation du travailleur (RTR) et l'annexe maladie professionnelle (MP).
- Pour les réclamations de surdité professionnelle, en maladie professionnelle, si c'est un secteur d'activité qui est imputé (Vérifier l'imputation d'une réclamation de surdité professionnelle en maladie professionnelle). L'employeur a le droit de recevoir, **seulement** la RTR et l'annexe MP, sauf si le travailleur était à l'emploi de cet employeur au moment de produire sa réclamation. Si l'employeur fait une demande de copie de dossier **après** avoir reçu la lettre 15-012, envoyer une lettre pour aviser l'employeur qu'il n'a pas droit à la copie de dossier : Correspondance pour le refus d'une demande de copie de dossier en surdité UCS.
- Un employeur peut recevoir directement les documents médicaux, s'il détient un consentement valide du travailleur. Veuillez vous référer au plan de communication Consentement du travailleur - documents médicaux à l'employeur pour connaître les actions à poser dans une telle situation.
- À la demande de l'employeur, la CNESST transmet à l'employeur la copie administrative du dossier du travailleur et achemine la copie médicale du dossier seulement à l'Adresse professionnelle principale inscrite à l'Annuaire des médecins, et ce, même

si l'employeur a inscrit une autre adresse sur sa demande.

- a. Toutefois, lorsqu'un professionnel de la santé transmet une demande formelle, par écrit, visant à acheminer la copie médicale à une autre adresse, la copie médicale peut être acheminée à l'adresse demandée. Une demande écrite doit être présentée **pour chaque demande** de copie.
- b. Également, le professionnel de la santé désigné par l'employeur peut demander qu'on achemine les documents médicaux à une autre adresse que son adresse professionnelle principale. Pour ce faire il doit notamment transmettre une demande officielle afin que la CNESST ajoute cette adresse à l'annuaire des médecins à titre d'*Adresse additionnelle*. Consulter la [Note d'orientation concernant la transmission de l'information médicale contenue dans le dossier du travailleur](#) pour plus de précisions sur les modalités de l'orientation.

La Direction générale de l'expertise en réparation (DGER) sera responsable de traiter les demandes d'ajout d'adresses additionnelles, mais pas du traitement des demandes à la pièce.

Au niveau de l'annuaire, le libellé qui correspond à l'adresse principale du médecin est le suivant : *Adresse du domicile professionnelle*. Pour les autres adresses, elles sont inscrites comme *Adresse additionnelle*.

Instruction(s) de travail liée(s)	Aide-mémoire(s)	Norme(s) et orientation(s)
 Demander la correction des archives lorsque le Statut archives est « À corriger »	 Aide-mémoire copie de dossier surdité-MP	 Accès de l'employeur au dossier du travailleur, article 38 LATMP
 Traiter une demande de révision ou une contestation	 Aide-mémoire Dossier ��lectronique	 Accès du travailleur à son dossier, article 36 LATMP
	 Copie dossier à retenir	 Document de support concernant la transmission de l'information médicale
	 Parties impliquées à utiliser pour la copie de dossier	 Fiche R00724 Question - Réponse concernant l'information médicale pouvant être transmise à.
	 Préparation et envoi de la copie de dossier pour DGRA	 Fiche R00136 - Doit-on remettre au travailleur ou à l'employeur qui le demande la copie d'une...
	 Préalables à la copie de dossier	 Fiche R00144 - Dès qu'elle a rendu la décision d'admissibilité, la CNESST doit-elle en transmett.
	Gabarit(s)	 Fiche R00145 - Doit-on fournir à l'avocat de l'employeur une copie d'un rapport médical...
	 Correspondance pour le refus d'une demande de copie de dossier en surdit��_UCS	 Fiche R00283 - Doit-on fournir à un employeur, qui nous envoie une autorisation signée de son..
		 Fiche R00479 - Le médecin désigné de la CNESST a-t-il droit d'accès au dossier complet du...
		 Fiche R00535 - Le médecin désigné de l'employeur a-t-il droit d'accès au dossier compl.
		 Fiche S00797 - Comment intercepter une copie d dossier numérique déposée sur SharePoint pour.
		 Fiche S00798 - Interception d'une copie de dossier demandée par le dossier électronique...



Note d'implantation - Nouvelle activité lors d'un échec d'envoi de copie de dossier



Note d'information - Accès à la partie médicale du dossier du travailleur par Emploi et...



Note d'orientation concernant la transmission de l'information médicale contenue dans le dossier...



Politique 6.03 - L'accès au dossier du travailleur

Étapes de traitement

Étape 1

Récupérer et prendre en charge une activité « Dem. copie de dossier CNESST »

Outil(s)

DÉ

- Modifier le statut de l'activité à « En traitement »;
- Prendre connaissance du document.

Étape 2

Valider l'identification de la personne qui demande la copie de dossier

Outil(s)

DÉ

N.B Lorsque la demande de copie de dossier est produite par un employeur, mutuelle ou un représentant de l'employeur pour obtenir une copie complète, incluant la section médicale, par son médecin désigné :

- L'adresse du médecin désigné doit être l'*adresse du domicile professionnel* (l'adresse professionnelle principale) ou une des adresses additionnelles, si le professionnel désigné a formulé une demande en ce sens, indiquées dans l'[Annuaire des médecins](#);
- Utiliser seulement l'une des adresses inscrites dans l'annuaire des médecins, même si l'adresse sur la demande est différente.
- Toutefois, il est possible d'acheminer la copie à l'adresse demandée par le médecin désigné, et ce, même si l'adresse de correspondance est celle de l'employeur. Les informations suivantes doivent obligatoirement se retrouver sur le document :
 - Le numéro de dossier
 - La signature du médecin
 - Le numéro de permis du médecin
 - La date de signature du médecin

Le document doit être présent à chaque demande.

N.B. Lorsque la demande de copie de dossier est produite par un représentant, s'assurer qu'il y a un mandat de représentation au dossier pour cette personne, sans quoi la demande ne pourra être traitée.

- Vérifier au dossier électronique ou au navigateur la présence d'une pièce justificative donnant le droit d'accès au représentant du travailleur ou de l'employeur.

Si le mandat de représentation est absent du dossier :

- Effectuer la démarche pour l'obtenir auprès du représentant.
 - Consigner les informations dans les notes OSI.

Si le mandat de représentation est présent au dossier :

- Vérifier l'identification des personnes autorisées;
- Consulter votre conseiller en indemnisation en cas de doute.

Prendre note que le mandat de représentation n'est pas requis lorsque le représentant est un avocat.

Au besoin, consulter [l'Aide-mémoire Dossier électronique](#) (section 9), [l'aide-mémoire Préparation et envoi de la copie de dossier pour la DGRA à l'intention des DGRT et de la DGAR](#) et/ou les documents [Préalables à la copie de dossier](#), et [Parties impliquées à utiliser pour la copie de dossier](#).

Étape 3

Inscrire les parties impliquées au dossier électronique

Outil(s)

DÉ

- Inscrire, au dossier électronique, dans la section « parties impliquées », le ou les destinataires à qui faire parvenir la copie de dossier;
- Considérant l'orientation du 7 avril 2025, veuillez porter une attention particulière à l'adresse de correspondance au dossier électronique pour les médecins désignés. Au besoin, modifier l'adresse du médecin désigné dans les parties impliquées afin d'inscrire l'adresse du domicile professionnel ou l'une des adresses additionnelles du médecin inscrites dans l'annuaire des médecins ou l'adresse indiquée dans la correspondance reçue.

Au besoin, consulter [l'Aide-mémoire Dossier électronique](#) (section 9), [l'aide-mémoire Préparation et envoi de la copie de dossier pour la DGRA à l'intention des DGRT et de la DGAR](#) et/ou les documents [Préalables à la copie de dossier](#), et [Parties impliquées à utiliser pour la copie de dossier](#).

Étape 4

Vérifier le « statut des archives »

Outil(s)

DÉ

- Se rendre au niveau « Événements » du dossier électronique;
 - Onglet : Tous hiérarchique.
- Vérifier le statut des archives.
 - Si le statut est « À vérifier » passer à [l'étape 5](#).
 - Sinon, passer à [l'étape 6](#).

Étape 5

Demander la vérification des archives

Outil(s)

DÉ

- Consulter l'instruction de travail : [Demander la vérification des archives lorsque le Statut archives est « À vérifier »](#).

Étape 6

Vérifier les documents non distingués et en diffusion restreinte

Outil(s)

DÉ

- S'assurer qu'il n'y ait aucun document non distingué au dossier électronique;
 - Il est possible que le dossier ait des documents typés « Non distingué » au dossier électronique. On ne doit pas reclasser le document puisqu'il appartient à l'équipe des cas particuliers de reclasser tous les documents typés « Non distingué ».
 - Les documents « Non distingué » ne s'incluent pas à la copie de dossier. Il est nécessaire d'attendre que l'équipe des cas particuliers ait procédé au classement du document avant de traiter la demande de copie de dossier. L'équipe des cas particuliers s'engage à respecter un délai de 24 à 48 heures pour reclasser les documents.
- S'assurer que les documents en « diffusion restreinte » ne soient pas inclus dans la copie de dossier.

Étape 7

Préparer et déposer le sommaire des notes OSI pour l'événement sélectionné dans la voûte documentaire

Outil(s)

OSI

- Rédiger une note OSI mentionnant la date de réception de la demande et indiquer qui est le demandeur de la copie de dossier;
- Cliquer sur l'onglet « sommaire »;
- Cliquer ensuite sur « Pour l'événement sélectionné »;
- Indiquer à qui la copie imprimée doit être acheminée;
- Sélectionner les documents à inclure;
 - Cliquer sur « Tout sélectionner ».
- Cliquer sur « Ok »;
- Cliquer sur « Déposer dans la voûte électronique »;
- Attendre la confirmation du dépôt.

Étape 8

Traiter la demande de copie de dossier

Outil(s)

DÉ

- Consulter l'[Aide-mémoire du dossier électronique, Section 8 - Copie de dossier](#).
 - Suivre les consignes en fonction du destinataire concerné.

Étape 9

Terminer l'activité au dossier électronique

Outil(s)

DÉ

- À l'aide du fil d'Arianne, retourner au « dépôt des activités dédiées » ou à la « Liste d'activités » et modifier le statut de l'activité « Dem. copie de dossier CNESST » à « Terminée ».

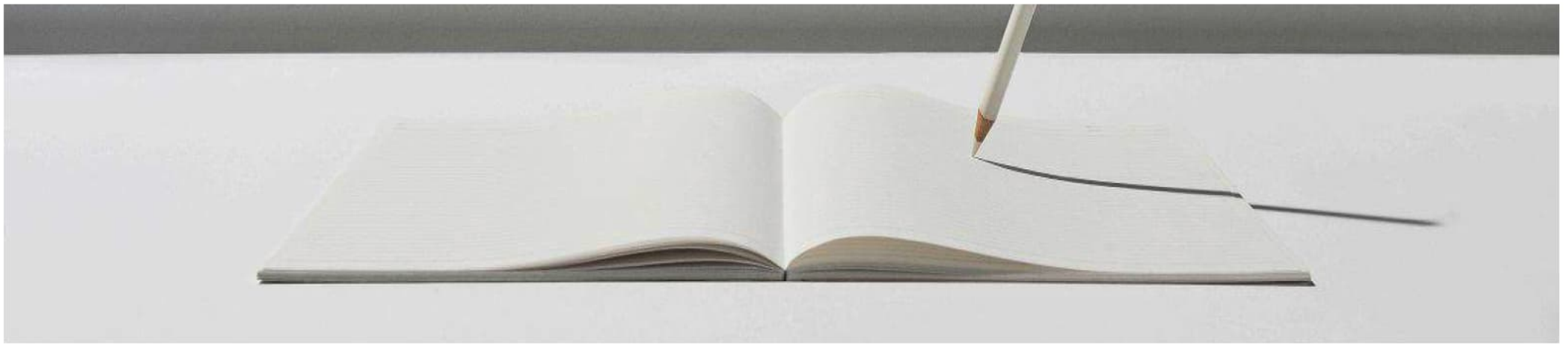
Étape 10

Aviser le travailleur de l'envoi de la copie de dossier

Outil(s)

OSI

- Communiquer avec le travailleur pour l'informer de l'envoi de la copie de dossier.
 - Compléter une note OSI si l'information est transmise de façon verbale;
Ou
 - Acheminer la lettre LS 03-128, si le travailleur n'est pas rejoint.



Traiter une demande de révision à la DGRA, une contestation au TAT avec la présence d'un acte introductif ou une décision du TAT

Objectif(s)

- Connaître les choix de recours pour une personne qui se croit lésée par une décision rendue par la Commission : demande de révision ou contestation au Tribunal administratif du travail (TAT).
- Distinguer les différents délais des recours.
- Transmettre la copie du dossier à la Direction générale de la révision administrative (DGRA) ou au TAT selon le cas.
- Assurer le suivi des contestations.

Intervenant(s)

Agent de bureau (AB)
Agent d'indemnisation (AI)
Conseiller en indemnisation (CI)
Conseiller en réadaptation (CR)

^ Contexte d'application

1. Une décision peut faire l'objet d'une demande de révision dans un délai de 30 jours suivant la notification de la décision.
2. À partir du 6 avril 2023, le délai pour contester une décision auprès du TAT est de 60 jours.
3. À partir du 6 avril 2023, les décisions suivantes peuvent faire l'objet d'une demande de révision ou être contestées directement au TAT :
 - a. À la suite d'un avis du Bureau d'évaluation médicale (BEM);
 - b. À la suite d'un avis du Comité spécial des présidents (CSP);
 - c. À la suite d'un rapport du Comité des maladies professionnelles oncologiques (CMPO);
 - d. Concernant le pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique (APIPP) rendue selon l'évaluation du BEM, CSP ou CMPO;
 - e. En matière de financement, imputation.
4. Lorsqu'une même décision fait l'objet d'une demande de révision à la DGRA et d'une contestation devant le Tribunal, ce dernier défère (transfère) la contestation à la DGRA pour qu'elle rende une décision. L'intervenant principal sera informé du transfert de la contestation par le biais d'une activité au dossier électronique « Dossier déferé par TAT » et un sommaire déferé sera disponible au navigateur.
5. À partir du 6 avril 2023, lorsque la DGRA n'a pas rendu sa décision dans les 90 jours, la personne qui a demandé la révision peut se tourner vers le TAT pour contester la décision ou attendre la décision de la DGRA, et ce, pour tous les types de décisions.
6. Le calcul du délai de 90 jours débute lorsque la Commission reçoit la demande de révision (date de réception par le service de numérisation).
7. L'intervenant peut consulter la « Date possible de contestation au TAT sans décision en révision » à partir du sommaire de la révision administrative au navigateur. Cette date peut être modifiée par la DGRA lorsque la personne qui a demandé la révision requiert un délai pour présenter des observations ou des documents.

8. Lorsqu'une contestation a été déférée à la DGRA, le client ayant contesté doit attendre la décision de la DGRA et ne peut pas contester au TAT après 90 jours.
9. Il est impératif de transmettre la demande de révision et la copie du dossier à la DGRA dans un délai maximal de 7 jours, conformément à l'attente organisationnelle.
10. L'intervenant ne doit pas traiter les demandes de révision et les actes introductifs des décisions qui ont été rendues par le Service de l'expertise et du partage de l'imputation (SEPI). Cependant, l'intervenant peut avoir des tâches à réaliser comme le reclassement des documents. L'intervenant doit se référer à l'[Aide-mémoire SEPI](#) pour connaître celles-ci.
11. Dans un objectif de déjudiciarisation, si la décision de l'intervenant comporte une erreur, il doit analyser s'il peut la reconsidérer. Se référer à l'instruction de travail : [Analyser la possibilité de reconsidérer](#).

► **Ajustement des façons de faire**

12. En raison d'un ajustement des façons de faire, il n'est plus nécessaire de créer une note OSI pour copier l'information se retrouvant sur la demande de désistement ou bien lors de la réception d'une décision maintenue à la révision administrative. Au besoin, consulter l'[Aide-mémoire sur les ajustements des façons de faire](#).

Étapes de traitement

Étape 1

Selon le document reçu, sélectionner l'une des situations suivantes :

- [Réception d'une demande de révision](#)
- [Réception d'une décision de la DGRA](#)
- [Réception d'un acte introductif du TAT à la suite d'une décision de la DGRA](#)

- [Réception d'un acte introductif du TAT après le délai de 90 jours dont dispose la DGRA pour rendre sa décision](#)
- [Réception d'un acte introductif dans les cas où le client choisit de contester directement devant le TAT](#)
- [Réception d'un acte introductif à la suite d'une décision conjointe CNESST-SAAQ ou CNESST-DGIVAC](#)
- [Réception d'une décision du TAT](#)

Étapes de traitement

Étape 2

Réception d'une demande de révision

Outil(s)

DÉ / OSI

- Inscrire dans une note évolutive, dans la section « Aspect légal », qui fait la demande de révision ainsi que la date et le sujet de la décision faisant l'objet de la demande de révision.
- Transmettre la copie du dossier à la DGRA dans un délai maximal de 7 jours calendrier suivant la réception de la demande de révision.
- Inscrire une action 90 à l'outil de suivi pour identifier qui fait la demande de révision ainsi que le sujet de la décision faisant l'objet de la demande de révision avec une date d'échéance dans 90 jours.
- Par la suite, si un désistement est reçu, supprimer l'action et poursuivre le traitement approprié selon le cas.
- S'il y a présence d'une action 09 à l'outil de suivi ROSD du dossier :
 - Transformer l'action 09 en action 84, 86 ou 88 selon la situation. Pour ce faire, consulter le [Guide de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique \(APIPP\)](#) afin de compléter le panorama RCOR MCL (REM) ou RCOR-MCM (BEM, CSP, CMPO) selon la situation.

Étape 3

Outil(s)

DÉ / OSI

Ajustement des façons de faire

Réception de la décision de la DGRA

- Copier les conclusions de la décision de la DGRA dans une note évolutive, dans la section « Aspect légal », et documenter les démarches reliées à l'application de la décision.

► Lors de la réception d'un désistement de la demande de révision ou d'une décision maintenue, il n'est pas nécessaire de copier les conclusions de la décision de la DGRA dans une note OSI. Au besoin, consulter l'[Aide-mémoire sur les ajustements des façons de faire](#).

- Consulter le [Guide pratique - Dossier semi-actif](#) pour connaître les opérations à réaliser selon le sujet de la décision initiale.
- Modifier la remarque de l'action 90 en indiquant « délai TAT » et reporter l'échéance de l'action dans 65 jours.
- Si aucun acte introductif n'a été reçu à l'échéance, supprimer l'action.
- S'il y a présence d'une action 84, 86 ou 88 à l'outil de suivi ROSD du dossier :
 - S'assurer que l'action 84, 86 ou 88 soit transformée en action 85 ou 89 selon la situation. Au besoin, consulter le [Guide de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique \(APIPP\)](#) afin de compléter le panorama RCOR MCL (REM) ou RCOR-MCM (BEM, CSP, CMPO) selon la situation.

Étape 4a

Outil(s)

DÉ / OSI

Réception d'un acte introductif du TAT à la suite d'une décision de la DGRA ou réception d'un acte introductif du TAT après le délai de 90 jours dont dispose la DGRA pour rendre sa décision

- Supprimer l'action 90 à l'outil de suivi.
- Inscrire une nouvelle action 90 à l'outil de suivi pour identifier qui conteste ainsi que le sujet de la décision contestée avec une date d'échéance dans 1 an.
- La DGRA fera parvenir la copie du dossier au TAT.
- Réassigner l'activité « Acte introductif » à votre conseiller en indemnisation ou votre chef d'équipe en réadaptation sauf dans 2 cas :
 - Si la décision contestée a été rendue par la DGAR, consulter la procédure de soutien [Traiter une activité « Acte introductif TAT » dans un dossier avec mandat de représentation en DGRT et à la DGAR](#) pour connaître les actions à réaliser.
 - Si la décision d'imputation est contestée par l'employeur, l'activité est mise à Terminé par l'agent.
- S'il y a présence d'une action 84, 86 ou 88 à l'outil de suivi ROSD du dossier :
 - S'assurer que l'action 84, 86 ou 88 soit transformée en action 85 ou 89 selon la situation. Au besoin, consulter le [Guide de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique \(APIPP\)](#) afin de

Étape 4b

Réception d'un acte introductif dans les cas où le client choisit de contester directement devant le TAT

Outil(s)

DÉ / OSI

- Vérifier si une demande de révision a été reçue pour la même décision et n'a pas été traitée. si c'est le cas, retourner à l'[étape 2](#).
- Si aucune demande de révision n'a été reçue pour cette décision, inscrire dans une note évolutive, dans la section « Aspect légal », qui fait la contestation ainsi que le sujet et la date de la décision contestée.
- Inscrire une action 90 à l'outil de suivi pour identifier qui conteste ainsi que le sujet de la décision contestée avec une date d'échéance dans 1 an.
- Réassigner l'activité Acte introductif à votre conseiller en indemnisation ou votre chef d'équipe en réadaptation.
- Transmettre la copie du dossier au TAT dans les 7 jours suivant la réception de la demande via l'activité au dossier électronique « Dem copie dossier TAT ». Cette activité précisera le numéro de dossier TAT nécessaire pour produire la copie.

Le TAT transmettra la copie aux parties impliquées.

- S'il y a présence d'une action 84, 86 ou 88 au panorama ROSD du dossier :
 - S'assurer que l'action 84, 86 ou 88 soit transformée en action 85 ou 89 selon la situation. Au besoin, consulter le [Guide de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique \(APIPP\)](#) afin de compléter le panorama RCOR MCL (REM) ou RCOR-MCM (BEM, CSP, CMPO) selon la situation.

Étape 4c

Réception d'un acte introductif à la suite d'une décision conjointe CNESST-SAAQ ou CNESST-DGIVAC

Outil(s)

DÉ / OSI

- Rédiger une note évolutive et dans la section « Aspect légal », inscrire qui fait la contestation ainsi que le sujet et la date de la décision contestée.
- Inscrire une action 90 à l'outil de suivi pour identifier qui conteste ainsi que le sujet de la décision contestée avec une date d'échéance dans 1 an.
- Réassigner l'activité « Acte introductif » à votre conseiller en indemnisation ou votre chef d'équipe en réadaptation.
- S'il y a présence d'une action 84, 86 ou 88 au panorama ROSD du dossier :
 - S'assurer que l'action 84, 86 ou 88 soit transformée en action 85 ou 89 selon la situation. Au besoin, consulter le [Guide de l'atteinte](#)

permanente à l'intégrité physique et psychique (APIPP). afin de compléter le panorama RCOR MCL (REM) ou RCOR-MCM (BEM, CSP, CMPO) selon la situation.

Étape 5

Réception de la décision du TAT

Outil(s)

DÉ / OSI

- Copier les conclusions de la décision du TAT dans une note évolutive, dans la section « Aspect légal », et documenter les démarches reliées à l'application de la décision.
- Dans un cas de dossier conjoint, aviser par courriel l'équipe CNESST-SAAQ csst-saaq@csst.qc.ca ou l'équipe CNESST-IVAC cnesst-ivac@cnesst.gouv.qc.ca selon le dossier, avant d'effectuer une transaction informatique. L'équipe s'assurera qu'aucune prestation ne sera versée en double.
- Consulter le [Guide pratique - Dossier semi-actif](#) pour connaître les opérations à réaliser selon le sujet de la décision initiale.
- Supprimer l'action 90.
- S'il y a présence d'une action 85 ou 89 au panorama ROSD du dossier :
 - S'assurer que la décision, dans les panoramas RCOR MCL (REM) ou RCOR-MCM (BEM, CSP, CMPO), soit saisie afin de pouvoir autoriser le paiement de l'APIPP. Au besoin, consulter le [Guide de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique \(APIPP\)](#).