



Québec, le 11 mars 2026



Objet : Demande d'accès du 8 février 2026
N/D : 2687963SST

La présente fait suite à votre demande du 8 février dernier, laquelle visait à obtenir une copie de de toute directive, politique, procédure, guide interne ou document équivalent qui était en vigueur à la CNESST en février 2024 relativement aux points suivants :

- Les étapes suivies pour vérifier l'existence et la validité d'un mandat médical invoqué par un tiers;
- Les moyens utilisés pour confirmer qu'un tel mandat est valide avant toute communication de renseignements médicaux;
- Le cas échéant, les exigences documentaires ou administratives applicables à cette vérification.

Vous trouverez ci-joint une copie de tous les documents repérés répondant à votre demande.

Conformément aux 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, certains documents ont été dépersonnalisés afin de retirer de certains renseignements personnels qu'ils contiennent.

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 et les articles pertinents.

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

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

Me Vincent Paré

Signature numérique de Me Vincent Paré
DN : cn=Me Vincent Paré, o=CNESST, ou=Laroche
Avocats CNESST, email=vincent.pare@cnesst.gouv.qc.ca,
c=CA
Date : 2026.03.11 08:01:09 -04'00'

Vincent Paré, avocat

vincent.pare@cnesst.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 266-4900, poste 

Télécopieur : 418 528-7245

VP/lb

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-divulgence, 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.

Politique 6.03

L'accès au dossier du travailleur

Objectif

La présente politique précise les modalités de transmission et d'obtention de renseignements nominatifs concernant le travailleur pour le traitement des dossiers dans le cadre de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Cadre juridique et références

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP), articles 36 à 43, 208, 215, 219, 220, 229, 231, 449.

Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST), articles 40, 174, 175.

Loi instituant le Tribunal administratif du travail (LITAT), article 13.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI), articles 9, 10, 11, 87.1.

Résumé de la politique

La LAI édicte que tous les renseignements nominatifs sont confidentiels, que la personne concernée par ces renseignements a le droit d'en recevoir communication et que ces renseignements ne peuvent être divulgués sans le consentement de la personne qu'ils concernent.

À ce titre, le dossier du travailleur est confidentiel et seul le travailleur, ou son représentant, peuvent y avoir accès. La CNESST doit en assurer le caractère confidentiel et ne peut donner accès au dossier du travailleur ni avoir accès au dossier détenu par d'autres organismes sans le consentement de celui-ci.

Toutefois, malgré la LAI, la LATMP prévoit :

- Pour l'employeur : un droit d'accès au dossier que la CNESST possède au sujet du travailleur sous certaines réserves.
- Pour la CNESST : le droit de recevoir copie du dossier que détiennent des établissements de santé en rapport avec la lésion professionnelle subie par le travailleur. De plus, la LATMP prévoit, pour la CNESST et d'autres organismes gouvernementaux, la transmission de renseignements nominatifs au sujet du travailleur pour l'application de leur loi respective.

Énoncés de la politique

1. Accès du travailleur à son dossier

Un travailleur ou un bénéficiaire a droit d'accès, sans frais (voir le point 6.4) au dossier intégral (voir le point 6.1) que la CNESST possède à son sujet ou au sujet du travailleur décédé selon le cas, de même qu'une personne qu'il autorise expressément à cette fin.

[LATMP, article 36](#)

Le droit d'accès s'exerce par consultation ou par obtention d'une copie du dossier ou partie de celui-ci. Afin d'assurer le meilleur service au travailleur, la CNESST inclut la communication téléphonique de « **renseignements administratifs** » dans ce droit d'accès au dossier, après s'être assuré de l'identité du travailleur. On entend par "renseignements administratifs": la date d'émission d'un chèque, le montant d'un chèque émis, l'indication de la réception d'un document, des explications sur une décision et autres.

Le travailleur a le droit de recevoir, dès leur réception, une copie des rapports que l'employeur et la CNESST obtiennent à son sujet par les professionnels de la santé désignés pour l'examiner.
[LATMP, article 215](#)

Lors d'une demande de révision, le travailleur reçoit une copie de cette demande ainsi qu'une copie de son dossier.

Lors d'une contestation au Tribunal administratif du travail (TAT), le travailleur reçoit également une copie de la contestation ainsi qu'une copie du dossier transmis par la CNESST au TAT.
[LITAT, article 13](#)

2. Accès de l'employeur au dossier du travailleur

L'employeur a droit d'accès, sans frais et sans l'autorisation du travailleur, au dossier que la CNESST possède au sujet de la lésion professionnelle dont a été victime le travailleur. Les employeurs suivants ont droit d'accès au dossier du travailleur :

- L'employeur qui utilise les services d'un travailleur aux fins de son établissement lors de la survenance de la lésion;
- L'employeur du travailleur au moment de l'accident initial à qui est imputé tout ou partie des coûts des prestations lorsque ce travailleur est victime d'une récidive, rechute ou aggravation chez un autre employeur;
- L'employeur pour qui le travailleur victime d'une maladie professionnelle a exercé un travail de nature à engendrer cette maladie et qui est imputé de tout ou partie des coûts des prestations de cette maladie;
- L'employeur tenu personnellement au paiement de tout ou partie des prestations dues en raison d'une lésion professionnelle.

[LATMP, article 38](#)

L'employeur a le droit de recevoir copie de tout le dossier du travailleur concernant cette lésion cependant, **seul le professionnel de la santé désigné par l'employeur peut accéder au dossier médical et de réadaptation physique**. La CNESST a l'obligation de transmettre sans délai à ce professionnel de la santé copie des rapports qu'elle obtient du professionnel de la santé qui a charge ou du professionnel de la santé qu'elle a désigné pour examiner le travailleur et qui concerne la lésion professionnelle subie par ce travailleur chez cet employeur. Ce professionnel fait rapport à l'employeur sur cette partie du dossier, il peut lui en faire un résumé et lui donner un avis pour lui permettre d'exercer les droits que lui confère la loi.

[LATMP, article 215](#)

[LATMP, article 39](#)

L'accès de l'employeur au dossier du travailleur est strictement limité aux informations concernant la lésion dont a été victime le travailleur, il ne s'étend en aucune façon aux autres informations

éventuellement détenues par la CNESST concernant ce travailleur. Une lésion survenue chez un autre employeur est une information de ce type. D'autre part, ce droit est limité aux informations présentes au dossier du travailleur et non celles qui pourraient éventuellement s'y ajouter. L'employeur ne peut exiger de la CNESST qu'elle requiert une information concernant le travailleur lorsque la loi confère à la CNESST la discrétion de requérir ou non telle information.

L'employeur peut autoriser expressément une personne à exercer son droit d'accès.

L'employeur ou la personne qu'il autorise ne doit pas utiliser ou communiquer les informations reçues à d'autres fins que l'exercice des droits conférés par la loi.

[LATMP, article 38.1](#)

Le travailleur est avisé par la CNESST lorsque l'employeur, son représentant, ou le professionnel désigné par lui, ont exercé leur droit.

3. Accès de la CNESST au dossier des établissements de santé concernant le travailleur

La CNESST peut requérir d'un établissement de santé où a été traité un travailleur une copie de son dossier ou de la partie de son dossier qui est en rapport avec la lésion professionnelle qu'il a subie. Ceci s'applique également aux lésions survenues par le fait ou à l'occasion de soins reçus pour une lésion professionnelle ou dans le cadre d'une activité prévue au plan individualisé de réadaptation compte tenu qu'il s'agit d'une lésion professionnelle.

[Voir politique 1.01 : La lésion professionnelle](#)

D'autre part, la CNESST ne peut requérir de l'établissement de santé d'autres informations que celles en rapport avec la lésion professionnelle seulement si elle lui fournit une autorisation écrite et signée du travailleur à cet effet.

Rappel : Toute information reçue fait partie intégrante du dossier et devient par le fait même accessible. La CNESST doit donc s'assurer de requérir seulement l'information pertinente pour le traitement de la réclamation du travailleur.

[LATMP, article 208](#)

4. Transmission de renseignements entre les organismes gouvernementaux et la CNESST

La transmission de renseignements nominatifs entre les organismes gouvernementaux et la CNESST est effectuée selon les modalités prévues par les ententes intervenues entre ces organismes et la CNESST. Toute demande d'accès au dossier du travailleur provenant de ces ministères ou organismes doit être référée au responsable de l'accès à l'information.

4.1. Régie de l'assurance-maladie du Québec

En vertu de l'article 22.1 de la Loi sur la régie de l'assurance-maladie du Québec, la CNESST est tenue de fournir à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) tout renseignement compris dans le dossier médical ou de réadaptation physique afin de permettre à celle-ci d'apprécier la rémunération d'un professionnel de la santé pour un service rendu dans le cadre de la LATMP.

La CNESST peut requérir de la RAMQ tout renseignement que celle-ci possède au sujet :

- de l'identification d'un travailleur victime d'une lésion professionnelle;
- des coûts et des frais d'administration que la RAMQ récupère de la CNESST.

Les modalités de transmission de ces renseignements sont déterminées par l'entente intervenue entre les deux organismes.

[LATMP, article 42](#)

4.2 Société de l'assurance-automobile du Québec

La CNESST et la Société de l'assurance-automobile du Québec peuvent obtenir l'une de l'autre tout renseignement qu'elles possèdent au sujet du travailleur et qui peuvent leur permettre de distinguer les dommages attribuables à un accident d'automobile et ceux qui sont attribuables à une lésion professionnelle. Les renseignements à communiquer et les modalités de transmission de ces renseignements seront déterminés par l'entente à intervenir entre les deux organismes.

[LATMP, article 449](#)

[LATMP, article 450](#)

4.3 Retraite Québec

La CNESST doit fournir à Retraite Québec les renseignements requis par cette dernière afin qu'elle puisse déterminer l'admissibilité d'un requérant à une rente d'invalidité en vertu de la Loi sur le régime de rentes du Québec.

[LATMP, article 42.1](#)

La CNESST peut obtenir de Retraite Québec, conformément à l'entente conclue entre elles, les renseignements qui lui sont nécessaires pour l'application de la loi à l'exclusion des informations sur les gains et les contributions d'un cotisant au régime des rentes.

4.4 Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

La CNESST transmet au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale tout renseignement relatif à une indemnité ou à un paiement d'assistance médicale que la CNESST verse ou est susceptible de verser à une personne et qui est nécessaire à l'application de la Loi sur l'assurance parentale.

Les renseignements à communiquer, les modalités de transmission de ces renseignements et les personnes autorisées à accéder aux renseignements échangés sont déterminés par l'entente intervenue entre les deux organismes.

4.5 Les ministères et organismes fédéraux

La Loi de l'impôt sur le revenu du Canada et la Loi sur l'assurance-emploi ont des dispositions qui leur permettent d'obtenir que les indemnités payables à un travailleur soient versées au Receveur général.

[Voir politique 2.01 : Le droit à l'indemnité de remplacement du revenu](#)

4.6 Les organismes traitant les lésions professionnelles

4.6.1 Comité des maladies professionnelles pulmonaires, Comité spécial et le directeur de la santé publique

Dans les 10 jours de la demande de la CNESST, un établissement, au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant certaines dispositions législatives ou au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris et inuit selon le cas, transmet au président du comité des maladies professionnelles pulmonaires que la CNESST lui indique, les radiographies des poumons du travailleur que la CNESST réfère à ce comité.

[LATMP, article 229](#)

Sur réception du rapport de ce comité, la CNESST soumet ensuite le dossier du travailleur (comprenant le rapport du comité et toutes les pièces qui lui ont servi à établir son diagnostic et ses autres constatations) au Comité spécial.

[LATMP, article 231](#)

La CNESST informe le directeur de la santé publique des conclusions du comité spécial des maladies pulmonaires, lorsqu'il s'agit d'un ouvrier d'une mine ou d'une carrière en vertu du *Règlement sur les examens de santé pulmonaire des travailleurs des mines*.

4.6.2 Membre du Bureau d'évaluation médicale

À l'occasion d'une contestation portant sur l'aspect médical d'une réclamation, la CNESST transmet sans délai au membre du Bureau d'évaluation médicale le dossier médical complet qu'elle possède au sujet du travailleur relativement à la lésion professionnelle qui fait l'objet de la demande.

[LATMP, article 219](#)

Le membre du Bureau d'évaluation médicale peut requérir de la CNESST tout document d'ordre médical qu'elle détient ou peut obtenir au sujet du travailleur.

[LATMP, article 220](#)

4.6.3 Tribunal administratif du travail

Le TAT a droit d'accès au dossier que la CNESST possède relativement à la décision contestée.

[LITAT, article 13](#)

5. Autres personnes

Toute personne (autre que le travailleur, l'employeur et leur représentant) qui fait une demande d'accès au dossier du travailleur doit être référée au responsable de l'accès à l'information de la CNESST. Celui-ci déterminera s'il y a lieu d'accéder à une telle demande et fixera les conditions et les modalités d'application de cette consultation.

Parmi les personnes qui peuvent être autorisées, il y a : les coroners, policiers, syndicats, représentants de compagnies d'assurance ainsi que toute personne ou organisme qui désire consulter des dossiers à des fins d'étude, d'enseignement et de recherche.

6. Contenu du dossier et modalités d'accès

6.1 Contenu du dossier

À moins d'indications contraires, lorsqu'un travailleur, son représentant ou un employeur (sous réserve des informations médicales) a droit d'accès au dossier du travailleur ceci comprend tout document et toute information obtenus ainsi que toute documentation et information produites par la CNESST en rapport avec la lésion professionnelle. Toute information qui a aidé à prendre une décision fait partie du dossier et doit être communiquée. Ainsi, les extraits des dossiers hospitaliers du travailleur ainsi que toute autre pièce concernant en tout ou en partie ladite lésion font partie intégrante du dossier.

La CNESST doit cependant refuser de communiquer un renseignement lorsque sa divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement nominatif concernant une autre personne physique ou l'existence d'un tel renseignement, à moins que cette dernière n'y consente par écrit. À titre d'exemple nous citons l'enquête effectuée par la CNESST à la suite d'une dénonciation. Le nom du dénonciateur ou le fait de mentionner que la CNESST a agi suite à une dénonciation lorsque cela permet d'identifier le dénonciateur est évidemment un renseignement nominatif que la CNESST ne doit divulguer à moins d'une autorisation écrite de cette personne.

La CNESST doit également refuser momentanément de communiquer au travailleur un renseignement de nature médicale lorsque, **de l'avis du professionnel de la santé qui a charge du travailleur**, il en résulterait vraisemblablement un préjudice grave pour la santé du travailleur.
[LAI, article 87.1](#)

Les notes personnelles, ébauches, brouillons et notes préparatoires ne font pas partie du dossier. **Les notes évolutives ne sont pas des notes personnelles, elles font donc partie intégrante du dossier.**
[LAI, article 9, alinéa 2](#)

Le droit d'accès au dossier du travailleur comprend le droit de recevoir communication des renseignements contenus dans celui-ci, le droit de consultation et le droit d'en obtenir copie. La CNESST offre aux employeurs la possibilité de consulter partie du dossier du travailleur par liaison électronique sous réserve d'une entente spécifique sur les modalités et les responsabilités de cette consultation. Le droit d'accès comprend également le droit d'obtenir une transcription écrite et intelligible des documents informatisés en rapport avec cette lésion. Dans le cas des dossiers microfilmés, la CNESST transmet le dossier reconstitué.
[LAI, article 10](#)

6.2 Délais

La CNESST 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.
[LATMP, article 41](#)

6.3 Autorisation

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.

La personne autorisée peut être une personne physique ou morale. Si la personne autorisée par l'employeur est une personne morale, dans ce cas, le professionnel de la santé désigné par l'employeur peut être une personne à l'emploi de cette personne morale si toutefois l'autorisation signée par l'employeur le mentionne à ce titre.

Lorsque la CNESST désire obtenir des renseignements médicaux pour lesquels l'autorisation du travailleur est nécessaire, la CNESST doit spécifier dans sa demande au travailleur les documents pour lesquels elle requiert son autorisation et les motifs d'une telle demande.

6.4 Frais

Le travailleur et l'employeur ont droit d'accès sans frais au dossier que la CNESST possède au sujet de la lésion professionnelle. Cependant, des frais de reproduction peuvent être exigés à compter de la deuxième copie du document ou du dossier. Des frais de transmission peuvent être exigés des employeurs reliés électroniquement avec la CNESST.

[LATMP, article 36](#)

[LATMP, article 38](#)

[LAI, article 11](#)

La CNESST rembourse les frais de reproduction réclamés par un établissement de santé public selon le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements nominatifs* édictés en vertu de la LAI.

[LATMP, article 208](#)

7. Accès au dossier du programme « Pour une maternité sans danger »

La travailleuse enceinte ou qui allaite a droit d'accès à son dossier et l'exercice de ce droit répond aux mêmes règles et modalités que précédemment décrites.

L'employeur a droit d'accès au dossier de la travailleuse à l'exception des informations nominatives concernant la travailleuse. Il n'a donc pas droit d'accès à la version intégrale du *Certificat visant le retrait préventif et l'affectation de la travailleuse enceinte ou qui allaite* délivré en vertu de l'article 40 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail. En effet, la partie (section D - *Rapport médical*) qui traite des problèmes de santé de la travailleuse pouvant être aggravés par les conditions de travail ne peut lui être communiquée sans l'autorisation de celle-ci. L'accès aux autres informations s'effectue de la manière décrite précédemment.

[LSST, article 40](#)

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**



Décembre 2017

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	26
	Annexe 2 : Lois, règlements et directives	27
	Annexe 3 : Collecte de renseignements personnels dans le cadre du traitement d'un dossier d'indemnisation	28
	Annexe 4 : Problématique des informations sensibles	30
	Annexe 5 : Processus de rédaction des notes évolutives	33

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
ATT	Assignment temporaire
BEM	Bureau d'évaluation médicale
BM	Bureau médical
CMPP	Comité des maladies professionnelles pulmonaires
CRP	Certificat de retrait préventif
DCT	Date cessation travail
DJT	Dernier jour travaillé
DPA	Date prévue d'accouchement
DRA	Direction de la révision administrative
DRAT	Droit au retour au travail
DVM	Dernière visite médicale
Dx	Diagnostic
E	Employeur
EC	Emploi convenable
EMG	Électromyogramme
IMC	Information médicale complémentaire
IRM	Imagerie par résonance magnétique
IRR	Indemnité de remplacement du revenu
LATMP	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
LF	Limitations fonctionnelles
LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail
MP	Maladie professionnelle
MPP	Maladie professionnelle pulmonaire
NDPA	Nouvelle date prévue d'accouchement
PIR	Plan individualisé de réadaptation
PMSD	Pour une maternité sans danger
PVM	Prochaine visite médicale
RAT	Retour au travail
REM	Rapport d'évaluation médicale
RM	Rapport médical
RMF	Rapport médical final
RP	Retrait préventif
RQAP	Régime québécois d'assurance parentale
RRA	Rechute, récurrence, aggravation
RTR	Réclamation du travailleur
RV	Rendez-vous
R-X	Radiographie
T	Travailleur
TAT	Tribunal administratif du travail
TETA	Travailleuse enceinte ou qui allaite
Tx	Traitement

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.

Section 8

**Copie de dossier par destinataire
Employeur et ses représentants**

EMPLOYEUR ET SES REPRÉSENTANTS

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

EMPLOYEUR ET SES REPRÉSENTANTS

VUE D'ENSEMBLE

L'employeur est automatiquement inscrit comme partie impliquée par une lecture dans les systèmes de la réparation.

Déposer le sommaire des notes d'intervention OSI de type
« Employeur ».

L'employeur ne doit pas recevoir de l'information ou des documents médicaux.

Page d'accueil des réclamations Liste des réclamations

1

Informations de la réclamation

Reclamation: 001

Catégorie: Événement d'origine

Date réclamation:

Date événement:

Informations du réclamant

Nom réclamant:

Prénom:

NAM:

en demeure: ☐

Informations de l'employeur

Dossier expérience:

Raison sociale (EXP):

Secteur activité (SAEP): 21

Établissement: ETA

10

2

3

4

5

6

7

8

Porter attention au point 10.
Il sera peut-être utile à la prochaine page.

Contacts

Rôle	Nom	Prénom	État	Communication	Espace client	Téléphone	Télécopieur	Adresse	Adresse (ligne 2)	Municipalité	Code postal	Adresse correspond.	Adresse
MD désigné par:													bureau:
Reclamant													

Entreprises

Rôle	Entreprise	État	Dossier	Contact entreprise	Espace client	Téléphone	Télécopieur	Adresse	Adresse (ligne 2)	Municipalité	Code postal	Adresse correspond.	Adresse
Rep. du													
Emp.		Ouvert											

Choisir une entreprise

6

1 - 10 sur 10+

Nom	Type entreprise	Adresse	Munici
2	Employeur		
F	Employeur		
M	Employeur (ENL)		
4	Employeur (ENL)		

Choisir une entreprise

7

reprise

Adresse	Municipalité	Code postal	Localisation	No dossier

Annuler

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

EMPLOYEUR ET SES REPRÉSENTANTS

PROCÉDURE

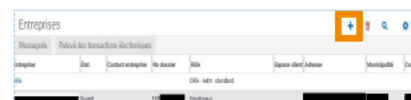
- 1 S'assurer d'être à l'onglet **Réclamations** du bon dossier.



- 2 Cliquer sur le sous-onglet **Parties impliquées** et vérifier si la partie impliquée est inscrite. Si oui, passer à l'étape 10.



- 3 Si non, cliquer sur **Nouveau+** pour créer les parties impliquées voulues.



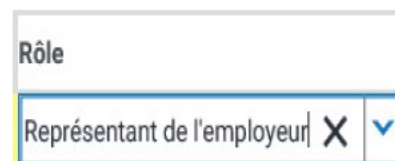
- 4 Dans le champ de la colonne **Rôle**, sélectionner le rôle voulu.

Les choix dans **Contact** :

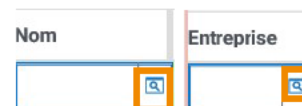
- Représentant de l'employeur (représentant autonome)
- Firme d'avocats – travailleur

Les choix dans **Entreprises** :

- Représentant de l'Employeur (faisant partie d'une entreprise, d'un regroupement...)
- Employeur
- Mutuelle de prévention
- Firme d'avocats – employeur
- Protecteur du citoyen
- Tous les DRA

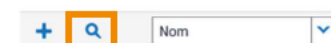


- 5 Dans le champ de la colonne **Nom** ou **Entreprise**, selon le cas, rechercher la partie impliquée. Cliquer sur l'icône



- 6 Dans la fenêtre **Choisir un contact** ou **Choisir une entreprise**, cliquer sur

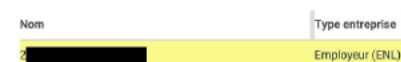
Choisir une entreprise



- 7 Saisir l'information.
Astuce : Utiliser le numéro civique suivi d'une étoile (*), la ville ou le code postal. Appuyer sur la touche **Retour**.



- 8 Sélectionner le nom en jaune correspondant au représentant désiré.



****Si le nom n'apparaît pas, se référer à la section 9 de l'aide-mémoire **Ajouter un contact** ou **Ajouter une entreprise comme partie impliquée**.**

Attention : Lors de la sélection d'une entreprise comme **représentant**, toujours choisir une entreprise de type **Autre entreprise** ou **Mandataire mutuelle**.

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

EMPLOYEUR ET SES REPRÉSENTANTS

VUE D'ENSEMBLE

Choisir une entreprise

1 - 10 sur 10+

Nom	Type entreprise	Adresse	Municipalité
Z [REDACTED]	Employeur (ENL)	[REDACTED]	[REDACTED]
F [REDACTED]	Employeur (ENL)	[REDACTED]	[REDACTED]
M [REDACTED]	Employeur (ENL)	[REDACTED]	[REDACTED]
J [REDACTED]	Employeur (ENL)	[REDACTED]	[REDACTED]

9 OK Annuler

Page d'accueil des dossiers d'événement

11

Informations de l'événement

Événement: [REDACTED] Intervenant: [REDACTED] Région: Abitibi-Témiscamingue

Date événement: [REDACTED] Région appartenance: Abitibi-Témiscamingue

Catégorie: Lésion prof. pour accident

Médium: Electronique

Statut archives: Sans archives

Informations du réclamant

Nom réclamant: [REDACTED] Dossier expérience: [REDACTED]

Prénom: [REDACTED] Raison sociale (EXP): [REDACTED]

NAM: [REDACTED] Mise en demeure: []

Informations de l'employeur

12

13

14

Demander

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

CNESST

Requêtes: [REDACTED]

Accueil Réclamations: Réclamation: [REDACTED] Événement: [REDACTED] Demande: [REDACTED]

Page d'accueil des demandes

1-20 [REDACTED]

Copier demande

Informations générales

Demande: [REDACTED] Événement: [REDACTED] Réclamation: [REDACTED]

Type: Copie de dossier

Statut: Sélection de docs [REDACTED]

Ouverte le: [REDACTED]

Fermée le: [REDACTED]

Assignée à: [REDACTED]

Nom assigné: [REDACTED]

Traitement de la demande

Remarque: [REDACTED]

Confirmation pour transmission de documents: []

Messagerie: 3 document(s) à diffusion restreints présent(s) au dossier. Attention: ceux-ci ne sont pas inclus à la copie.

Copie de dossier

Type destinataire: Employeur et représenté

Référence: [REDACTED]

Document du: [REDACTED]

Au: 2017-10-26 09:03:16

Inclure duplicata: [] Demande initiale: [REDACTED]

No(s) séquence DRA: [REDACTED]

Réclamation concernée: [REDACTED]

Documents Destinataires

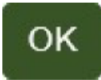
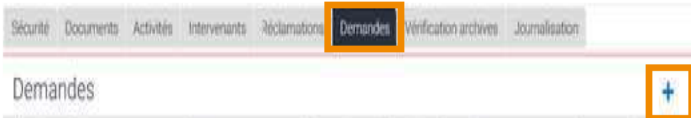
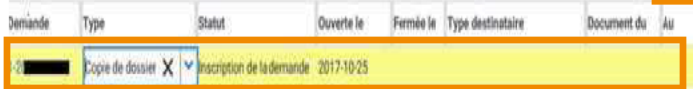
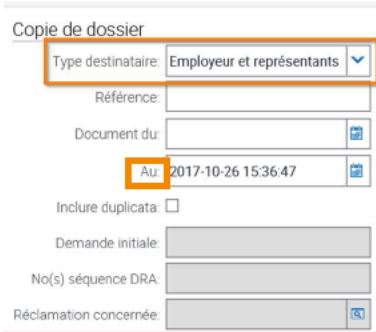
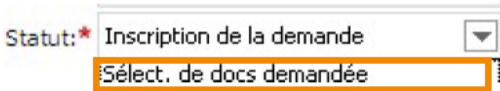
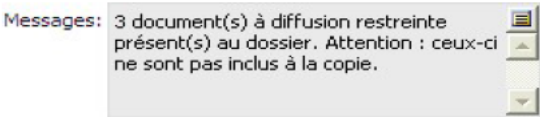
Éléments 1-2 sur 2

Actions Date Type

2017-10-26 Copie de dossier

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE EMPLOYEUR ET SES REPRÉSENTANTS

PROCÉDURE

- 9** Cliquer sur **OK**.
- 
- 10** Cliquer sur la flèche pour passer à l'onglet **Événements**  Date événement: 
- 11** S'assurer d'être à l'onglet **Événements** du bon dossier
- 
- 12** Dans la partie inférieure, cliquer sur le sous-onglet **Demandes**.
- 
- 13** Dans le sous-onglet **Demandes**, cliquer sur **Nouveau +** pour créer une nouvelle demande.
- 
- 14** Dans le champ de la colonne **Demande**, cliquer sur l'hyperlien du numéro de la demande.
- 
- 15** Dans le champ **Type destinataire**, de la section Copie de dossier, sélectionner **Employeur et représentants**.
- Au besoin, remplir le champ **Document du** : qui permet de joindre les documents reçus, à partir de la date choisie. Ceci évite de transmettre la copie complète du dossier.
- Le champ **Au** doit être utilisé **seulement** si la date de fin est différente de la date du jour.
- 
- 16** Dans le champ **Statut**, sélectionner **Sélect. de docs demandée**.
- Appuyer sur les touches **CTRL+S** ou sur la touche **Retour**.
- 
- 17** Vérifier si un message est inscrit dans le champ **Messages**. Si le message concerne un document non distingué ou un document à diffusion restreinte, il faudra analyser si on doit l'inclure ou non à la copie (action sera faite à l'étape 19).
- 

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE EMPLOYEUR ET SES REPRÉSENTANTS

VUE D'ENSEMBLE

CNESST Requêtes: [] 0

Accueil Réclamations: | Réclamation: [] 001 | Événement: [] | Demande:

Accueil Activités Entreprises **Demandes** Réclamants Événements Réclamations

Page d'accueil des demandes Liste des demandes

1-20 []

Copier demande

Informations générales

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

Type: Copie de dossier Réclamation: []

Statut: Sélection de docs terminés

Ouverte le: []

Fermée le: []

Assignée à: []

Nom assigné: []

Traitement de la demande

Remarque: []

Confirmation pour transmission de documents: ☐

Copie de dossier

Type destinataire: Employeur et représent

Référence: []

Document du: []

Au: 2017-10-26 09:03:16

Inclure duplicata: ☐ Demande initiale: []

No(s) séquence DRA: []

Réclamation concernée: []

Documents Destinataires

Éléments 1-2 sur 2

Actions	Date	Type
	2017-10-25	Copie de dossier

18

http://aweucmp1/cs/idcplg?IdcService=LOAD_FOLIO_VIEW&dID=18799402&RevisionSelectionMethod=Spec - Internet Explorer

Visualiser le folio

Aide en ligne

Documents sélectionnés

Informations sur l'élément

19

CNESST Requêtes: [] 0

Accueil Réclamations: | Réclamation: [] 001 | Événement: [] | Demande:

Accueil Activités Entreprises **Demandes** Réclamants Événements Réclamations

Page d'accueil des demandes Liste des demandes

1-20 []

Copier demande

Informations générales

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

Type: Copie de dossier Réclamation: []

Statut: Sélection de docs terminés

Ouverte le: []

Fermée le: []

Assignée à: []

Nom assigné: []

Traitement de la demande

Remarque: []

Confirmation pour transmission de documents: ☒

Copie de dossier

Type destinataire: Employeur et représent

Référence: []

Document du: []

Au: 2017-10-26 09:03:16

Inclure duplicata: ☐ Demande initiale: []

No(s) séquence DRA: []

Réclamation concernée: []

Documents Destinataires

Destinataires

Générer

Entreprise	Cont.	Contact entreprise	État	Rôle	Mode expédition	Adresse (ligne 1)	Adresse (ligne 2)	Statut	Municip
[]	[]	[]	[]	Représentant de l'emplo...	[]	[]	[]	[]	[]

20

21

22

23

24

25

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

EMPLOYEUR ET SES REPRÉSENTANTS

PROCÉDURE

18

Lorsque le statut est à **Sélect. de docs terminée**, cliquer sur **Copie de dossier**

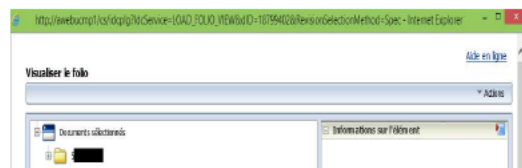
Il est possible qu'il soit nécessaire d'actualiser  pour que le terme **Copie de dossier** s'affiche.

Copie de dossier

19

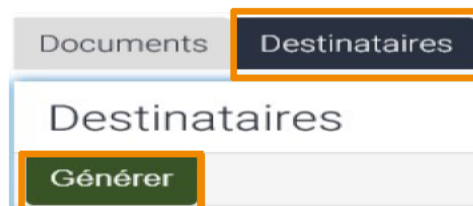
Vérifier la conformité du folio. Au besoin, consulter la section 9 de l'aide-mémoire **Gérer le folio** et **Générer un rendu PDF pour la validation du folio**. Il est possible que l'on doive ajouter des documents d'exception (par exemple : si message affiché à l'étape 17) à l'aide de **Rechercher un document non présent dans le folio**.

Veuillez noter qu'il est **OBLIGATOIRE** de valider le folio en entier avant de transmettre la copie de dossier.



20

Cliquer sur le sous-onglet **Destinataires**.



21

Dans le sous-onglet **Destinataires**, cliquer sur **Générer**. Il est possible qu'il y ait plus de destinataires que souhaité. Consulter la section 9 de l'aide-mémoire **Supprimer une partie impliquée**

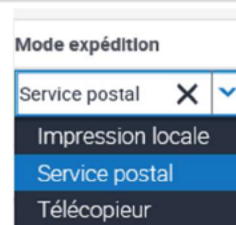
Attention : dans ce type de copie, si l'employeur et son représentant sont présents, ils recevront tous deux une copie complète du dossier.

22

Dans le champ **Mode expédition**, sélectionner le mode d'expédition pour chaque partie impliquée.

*Si **Télécopieur** est sélectionné, s'assurer qu'il y a un numéro de télécopieur et que l'envoi comporte **moins de 50 pages**.

*Si **Impression locale** est sélectionné, consulter à la section 9 de l'aide-mémoire, Imprimer une copie de dossier à la direction régionale.



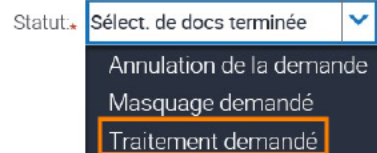
23

Cliquer dans la case du champ **Confirmation pour transmission de documents** une fois que le folio et les destinataires ont été vérifiés et qu'ils sont exacts pour la copie de dossier.

Confirmation pour transmission de documents: ☒

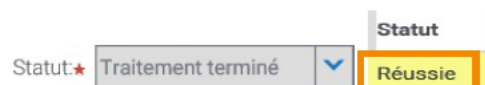
24

Dans le champ **Statut**, sélectionner **Traitement demandé**. Appuyer sur les touches **CTRL+S** ou sur la touche **Retour**.



25

Lorsque le champ **Statut** indique **Traitement terminé**, vérifier que la colonne **Statut** indique **Réussie** à chaque destinataire.



Section 8

**Copie de dossier par destinataire
Médecin désigné de l'employeur**

NB : Il est important, à la suite de votre utilisation, de vous déconnecter du DÉ. (Voir Section 1 page 4 pour la procédure)

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

MÉDECIN DÉSIGNÉ DE L'EMPLOYEUR

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

MÉDECIN DÉSIGNÉ DE L'EMPLOYEUR

VUE D'ENSEMBLE

Déposer le sommaire des notes OSI de type « Médecin désigné ».

Accueil

Activités

Entreprises

Demandes

Réclamants

Événements

Réclamations

Page de travail

Fiches de suivi

Page d'accueil des réclamations

Liste des réclamations

001

Messagerie travailleur

Messagerie employeur

Informations de la réclamation

Informations du réclamant

Informations de l'employeur

Infos supplémentaires

Documents

Activités

Suivi administratif

Parties impliquées

Demandes

Journalisation

Contacts

Relevé des transactions électroniques

Rôle	Nom	Prénom	État	Communications	Espace client	Téléphone	Télécopieur	Adresse	Adresse (ligne 2)	Municipalité	Code postal	Adresse correspondance	Adresse
MD désigné par...													bureau
Réclamant													

Entreprises

Messagerie

Relevé des transactions électroniques

Rôle	Entreprise	État	No dossier	Contact entreprise	Espace client	Téléphone	Télécopieur	Adresse	Adresse (ligne 2)	Municipalité	Code postal	Adresse correspondance	Adresse
Représentant du...								Bureau					
Employeur		Ouvert											

Choisir un contact

+

No identifiant Prof./inter

x

1 - 10 sur 10+

Nom	Prénom	Type de contact	NAM	Entreprise	Fonction
		Autre contact			

9

OK

Annuler

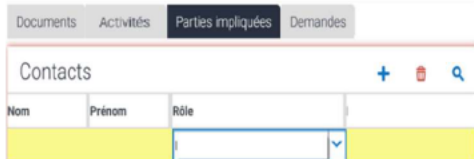
SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

MÉDECIN DÉSIGNÉ DE L'EMPLOYEUR

PROCÉDURE

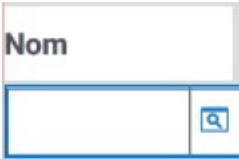
- 1 S'assurer d'être à l'onglet Réclamations du bon dossier


- 2 Cliquer sur le sous-onglet **Parties impliquées** et vérifier si la partie est inscrite.
Si oui, passer à l'étape 11.


- 3 Si non, cliquer sur **Nouveau +** pour inscrire les parties impliquées voulues.


- 4 Dans le champ de la colonne **Rôle**, sélectionner le rôle **MD désigné de l'employeur**.


- 5 Dans le champ de la colonne **Nom**, rechercher la partie impliquée.
Cliquer sur l'icône. 

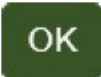

- 6 Sélectionner dans le champ le **No identifiant Prof./interv. santé**.

Choisir un contact


- 7 Inscrire le numéro de médecin précédé du chiffre 1.


- 8 Cliquer sur le bouton **Rechercher** ou appuyer sur la touche **Retour**.


- 9 Cliquer sur **OK**.



MÉDECIN DÉSIGNÉ DE L'EMPLOYEUR

VUE D'ENSEMBLE

[illegible]

CNESST Requête: [] 0

Activité: Arrivée d'un document | Réclamation: [] .001 | Événement: [] | Demande:

Accueil | Activités | Entreprises | Demandes | Réclamants | Événements | Réclamations

Page d'accueil des demandes | Liste des demandes

1-20 []

Copier demande

Informations générales

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

Type: Copie de dossier Réclamation: []

Statut: Inscription de la demande Demandes

Ouverte le: [] Traitement de la demande

Fermée le: [] Remarque: []

Assignée à: [] Confirmation pour transmission de documents: []

Nom assigné: []

Copie de dossier

Type destinataire: MD []

Référence: []

Document du: []

Au: []

Inclure duplicata: [] Demande initiale: []

No(s) séquence DRA: []

Réclamation concernée: []

Documents Destinataires

Actions	Date	Type
	2017-10-25	Copie de dossier

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE MÉDECIN DÉSIGNÉ DE L'EMPLOYEUR

PROCÉDURE

- 10** Si l'adresse n'est pas celle désirée, consulter la section 9 de l'aide-mémoire
Ajouter une adresse de correspondance distincte.

Adresse	Adresse (ligne 2) Municipalité
210-7175 rue Marion	Trois-Rivières

- 11** Cliquer sur la flèche pour passer à l'onglet **Événements** 

Date événement: 

- 12** S'assurer d'être à l'onglet **Événements** du bon dossier

☐ Réclamants ☒ **Événements** ☐ Réclamations

- 13** Dans la partie inférieure, cliquer sur le sous-onglet **Demandes**.

Documents Actes Interventions Réclamations **Demandes** Vérification archives

Demandes   

Demande	Type	Statut	Ouverte le	Fermée le	Type destinataire	Document du	Au	Remarque
12	Copie de dossier X	Inscription de la demande	2017-10-25					

- 14** Dans le sous-onglet **Demandes**, cliquer sur **Nouveau +** pour créer une nouvelle demande.

- 15** Dans la colonne **Demande**, cliquer sur l'hyperlien du numéro de la demande.

Demandes

Demande	Type
12	Copie de dossier

- 16** Dans le champ **Type destinataire**, sélectionner **MD désigné de l'employeur**.

Au besoin, remplir le champ **Document du** : qui permet de joindre les documents reçus, à partir de la date choisie.
Ceci évite de transmettre la copie complète du dossier.

Le champ **Au** doit être utilisé **seulement** si la date de fin est différente de la date du jour.

Copie de dossier

Type destinataire: **MD désigné de l'emplo**

Référence:

Document du: 

Au: 

Inclure duplicata: ☐ Demande initiale:

No(s) séquence DRA:

Réclamation concernée: 

- 17** Dans le champ **Statut**, sélectionner **Sélect. de docs demandée**
Appuyer sur les touches **CTRL+S** ou sur la touche **Retour**.

Statut: * Inscription de la demande

Sélect. de docs demandée

- 18** Vérifier si un message est inscrit dans le champ **Messages**.
Si le message concerne un document non distingué ou un document à diffusion restreinte, il faudra analyser si on doit l'inclure ou non à la copie (action sera faite à l'étape 20).

Messages: 3 document(s) à diffusion restreinte présent(s) au dossier. Attention : ceux-ci ne sont pas inclus à la copie.

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE MÉDECIN DÉSIGNÉ DE L'EMPLOYEUR

VUE D'ENSEMBLE

CNESST Requêtes: [dropdown] 0

Activité: Arrivée d'un document | Réclamation: [dropdown] 001 | Événement: [dropdown] Demande:

Accueil Activités Entreprises **Demandes** Réclamants Événements Réclamations

Page d'accueil des demandes Liste des demandes

1-20 [dropdown]

Copier demande

Informations générales

Demande: 1-20 [dropdown] Événement: [dropdown] Description: [dropdown]
 Type: Copie de dossier Réclamation: [dropdown]
 Statut: **Inscription de la demande**
 Ouverte le: **Sélect. de docs dem** 19
 Fermée le: [dropdown] Remarque: [dropdown] Messages: [dropdown]
 Assignée à: [dropdown] Confirmation pour transmission de documents: ☐
 Nom assigné: [dropdown]

Copie de dossier

Type destinataire: MD désigné de l'employeur
 Référence: [dropdown]
 Document du: [dropdown]
 Au: [dropdown]
 Inclure duplicata: ☐ Demande initiale: [dropdown]
 No(s) séquence DRA: [dropdown]
 Réclamation concernée: [dropdown]

Documents Destinataires

Actions Date Type
 2017-10-25 Copie de dossier

Visualiser le folio 20

Documents sélectionnés Informations sur l'événement

CNESST Requêtes: [dropdown] 0

Activité: Arrivée d'un document | Réclamation: [dropdown] 001 | Événement: [dropdown] Demande:

Accueil Activités Entreprises **Demandes** Réclamants Événements Réclamations

Page d'accueil des demandes Liste des demandes

1-20 [dropdown] Demande Appllet de formulaire

Copier demande

Informations générales

Demande: [dropdown] Événement: [dropdown] Description: [dropdown]
 Type: Copie de dossier Réclamation: [dropdown]
 Statut: **Sélect. de docs terminés** 25
 Ouverte le: 2017-10-25
 Fermée le: [dropdown] Remarque: [dropdown] Messages: [dropdown]
 Assignée à: [dropdown] Confirmation pour transmission de documents: ☐ 24
 Nom assigné: [dropdown]

Copie de dossier

Type destinataire: MD désigné de l'employeur
 Référence: [dropdown]
 Document du: [dropdown]
 Au: 2017-10-25 16:09:32
 Inclure duplicata: ☐ Demande initiale: [dropdown]
 No(s) séquence DRA: [dropdown]
 Réclamation concernée: [dropdown]

Documents Destinataires

Destinataires 21

Générer

Entreprise	Cont.	Contact entreprise	État	Rôle	Mode expédition	Adresse (ligne 1)	Adresse (ligne 2)	Statut	Municip.
Maj...				MD désigné de l'employeur	Sélect. de docs terminés				Montréal

22 23 26

SECTION 8 COPIE DE DOSSIER PAR DESTINATAIRE

MÉDECIN DÉSIGNÉ DE L'EMPLOYEUR

PROCÉDURE

19

Lorsque le **Statut** est à **Sélect. de docs terminée**, accéder au folio en cliquant sur **Copie de dossier**.

Copie de dossier

Il est possible qu'il soit nécessaire d'actualiser  pour que le terme **Copie de dossier** s'affiche.

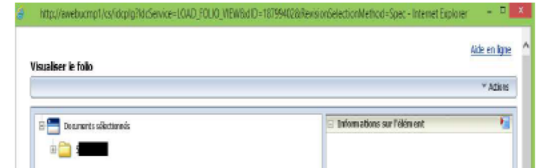
20

Vérifier la conformité du folio. Au besoin, consulter la section 9 de l'aide-mémoire **Gérer le folio** et **Générer un rendu PDF pour la validation du folio**. Il est possible que l'on doive ajouter des documents d'exception (par exemple : si message affiché à l'étape 18) à l'aide de **Rechercher un document non présent dans le folio**.

L'ordonnancement du folio devrait être ainsi :

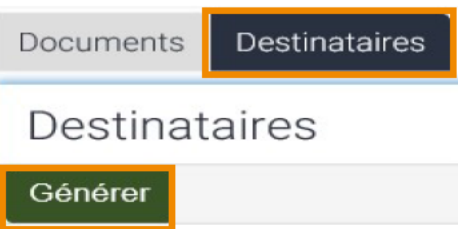
- la demande écrite si présente au dossier ;
- le sommaire des notes OSI Médecin désigné ;
- tous les documents du dossier concernant uniquement le médical.

Veuillez noter qu'il est **OBLIGATOIRE** de valider le folio en entier avant de transmettre la copie de dossier.



21

Cliquer sur le sous-onglet **Destinataires**.



22

Cliquer sur **Générer**. Il est possible qu'il y ait plus de destinataires que souhaité. Dans ce cas consulter la section 9 de l'aide-mémoire **Supprimer une partie impliquée**.

Attention : dans ce type de copie, si l'employeur et son représentant sont présents, ils auront tous deux une copie complète du dossier.

23

Dans le champ de la colonne **Mode expédition**, sélectionner le mode d'expédition voulu.

*Si **Télécopie** est sélectionné, s'assurer qu'un numéro de télécopieur est inscrit et que l'envoi comporte **moins de 50 pages**.



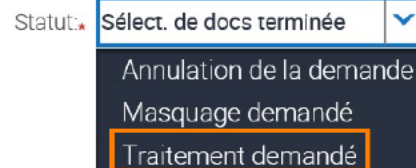
24

Cliquer dans la case du champ **Confirmation pour transmission de documents** après avoir vérifié le folio et les destinataires et qu'ils sont exacts pour la copie de dossier.

Confirmation pour transmission de documents: ☒

25

Dans le champ **Statut**, sélectionner **Traitement demandé**. Appuyer sur les touches **CTRL+S** ou sur la touche **Retour**.



26

Vérifier que le champ **Statut** indique **Traitement terminé** et que la colonne **Statut** indique **Réussie**.

