

Les coûts humains et financiers de la justice : quelle incidence sur l'accès à la justice des personnes accidentées ou malades du travail ?

Maxine Visotzky-Charlebois

Volume 51, Number 2, 2021

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1088371ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1088371ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Éditions Wilson & Lafleur, inc.

ISSN

0035-3086 (print)

2292-2512 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Visotzky-Charlebois, M. (2021). Les coûts humains et financiers de la justice : quelle incidence sur l'accès à la justice des personnes accidentées ou malades du travail ? *Revue générale de droit*, 51(2), 483–517.
<https://doi.org/10.7202/1088371ar>

Article abstract

In the doctrinal corpus on access to justice, the question of the costs that are incurred by injured or sick workers, whether these costs are human or financial, remains rarely addressed. In Québec, it is the Act respecting industrial accidents and occupational diseases that sets the legal benchmarks for the compensation of occupational injuries. From an administrative point of view, this implementation will primarily involve the Commission for Standards, Equity, Health and Safety at Work (French acronym: CNESST); however, it is possible that the decision rendered by the CNESST be challenged, by the injured worker or by their employer. The compensation process for occupational injuries may therefore lead to legal proceedings. This research aims to place non-unionized injured workers at the heart of discussions on the compensation system for occupational injuries in Quebec and more particularly on the process of appealing the decision of the CNESST that may arise. We identified the costs of justice and tried to shed light on their effects, in order to see how injured workers deal with them throughout the appeal process. We thus wanted to illustrate this process which brings in its wake a series of elements that inhibit effective access to justice. Indeed, the costs borne by injured workers appear to us to be indicative of access to justice which will sometimes become illusory for some injured workers.

Les coûts humains et financiers de la justice : quelle incidence sur l'accès à la justice des personnes accidentées ou malades du travail?

MAXINE VISOTZKY-CHARLEBOIS*

RÉSUMÉ

Dans le corpus doctrinal portant sur l'accès à la justice, la question des coûts qui incombent aux personnes accidentées ou malades du travail (PAMT), que ces coûts soient subis ou anticipés, humains ou financiers, demeure encore peu abordée. Au Québec, c'est la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles qui pose les jalons légaux en matière de réparation des lésions professionnelles. Sur le plan administratif, cette mise en œuvre fera intervenir au premier chef la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST); il est toutefois possible qu'une décision rendue par la CNESST soit contestée, par la PAMT ou par son employeur. Le processus d'indemnisation des lésions professionnelles est donc susceptible de judiciarisation. La présente recherche souhaite mettre les PAMT non syndiquées au cœur des réflexions portant sur le régime d'indemnisation des lésions professionnelles et, plus particulièrement, sur le processus d'appel d'une décision de la CNESST. Nous analyserons ce processus au travers du prisme des coûts de la justice. Nous avons ainsi répertorié, puis classé les coûts recensés et tenté de mettre en lumière leurs effets, afin de voir comment les PAMT composent avec ceux-ci tout au long du processus judiciarisé. Nous avons ainsi voulu illustrer ce processus qui, lorsqu'il se

* L'autrice est avocate et candidate au doctorat en droit à l'Université d'Ottawa. Elle est également assistante à la Chaire de recherche éminente en droit de la santé et de la sécurité du travail de l'Université d'Ottawa.

Les résultats présentés dans cet article sont tirés du mémoire de maîtrise de l'autrice, *L'accès à la justice pour les personnes accidentées ou malades du travail : quelle incidence des coûts humains et financiers de la justice*, mémoire de maîtrise en droit, Université du Québec à Montréal, 2020. L'autrice tient à remercier la professeure Dalia Gesualdi-Fecteau, directrice du mémoire, pour son soutien indéfectible durant toute la rédaction du mémoire et pour ses précieux commentaires aux fins du présent article. L'autrice remercie également le fonds du Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) et le Fonds de recherche du Québec société et culture (FRQSC), ainsi que le Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT) pour leur soutien financier tout au long de sa maîtrise en droit.

judiciarise, entraîne dans son sillage une série d'éléments qui sont susceptibles d'inhiber un accès effectif à la justice. En effet, les coûts supportés par les PAMT nous apparaissent comme étant révélateurs d'un accès à la justice qui deviendra parfois illusoire pour certaines personnes.

MOTS CLÉS :

Accès à la justice, coûts humains et financiers de la justice, accidents du travail et maladies professionnelles, processus judiciairisé, processus d'appel, travailleurs-euses accidenté-es ou malades du travail.

ABSTRACT

In the doctrinal corpus on access to justice, the question of the costs that are incurred by injured or sick workers, whether these costs are human or financial, remains rarely addressed. In Québec, it is the Act respecting industrial accidents and occupational diseases that sets the legal benchmarks for the compensation of occupational injuries. From an administrative point of view, this implementation will primarily involve the Commission for Standards, Equity, Health and Safety at Work (French acronym: CNESST); however, it is possible that the decision rendered by the CNESST be challenged, by the injured worker or by their employer. The compensation process for occupational injuries may therefore lead to legal proceedings. This research aims to place non-unionized injured workers at the heart of discussions on the compensation system for occupational injuries in Quebec and more particularly on the process of appealing the decision of the CNESST that may arise. We identified the costs of justice and tried to shed light on their effects, in order to see how injured workers deal with them throughout the appeal process. We thus wanted to illustrate this process which brings in its wake a series of elements that inhibit effective access to justice. Indeed, the costs borne by injured workers appear to us to be indicative of access to justice which will sometimes become illusory for some injured workers.

KEYWORDS:

Access to justice, costs of justice, workers' compensation system, judicialized process, appeal process, injured or sick workers.

SOMMAIRE

Introduction.....	485
I. La reconnaissance, la réparation et l'indemnisation des lésions professionnelles au Québec	488
A. Le processus administratif et les mécanismes décisionnels à l'œuvre	489

B.	De quelle judiciarisation est-il question dans le cadre d'un recours en matière d'indemnisation et de réparation des lésions professionnelles ?	491
II.	La typologie des coûts de la justice	492
A.	Les coûts financiers de la justice	493
B.	Les coûts humains de la justice	494
III.	La méthode de recherche	495
IV.	Le processus judiciairisé tel que vécu par les personnes accidentées ou malades du travail (PAMT) : ce que nos résultats révèlent sur les coûts humains et financiers de la justice	498
A.	Les coûts financiers de la justice	499
1.	Les coûts monétaires de la justice et les stratégies déployées pour y faire face.....	499
2.	Les coûts d'opportunité : « si le temps, c'est de l'argent, j'ai dépensé mon million »	503
B.	Vers un élargissement du concept des coûts humains de la justice	504
C.	L'incidence des coûts de la justice sur l'issue du processus	510
	Conclusion	516

INTRODUCTION

Depuis plusieurs décennies déjà, nombre de chercheur-euses s'attellent à définir le concept d'accès à la justice et réfléchissent aux mesures devant être mises en place pour le garantir¹. L'accès à la justice demeure un thème-clé qui aura, par ailleurs, gagné en popularité dans les dernières années. En effet, des consortiums de recherche ont été mis sur pied afin de l'étudier sous différents angles fort diversifiés². L'accès à la justice peut être abordé sous l'angle de l'action collective³,

1. Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, « Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective » (1977) 27 Buff L Rev 181; Roderick A Macdonald, « Access to Justice and Law Reform » (2001) 19 Windsor YB Access Just 319.

2. Au Canada anglais, voir les travaux du *Canadian Forum on Civil Justice* (CFCJ), et au Québec, les travaux du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ), en ligne : « Les chantiers » (dernière consultation le 12 février 2022), en ligne : ADAJ <adaj.ca/chantiers>. Les présents résultats sont issus du mémoire de l'autrice et s'inscrivent dans le cadre du chantier 18 du projet ADAJ, « Mesure de l'accès à la justice — Les coûts humains et financiers ». Ce chantier s'intéresse à trois domaines de droit : le droit familial, le droit criminel, ainsi que le droit social et du travail. Notre démarche s'insère dans ce dernier volet.

3. Catherine Piché, « The Value of Class Actions » dans Lesley A Jacobs et Trevor CW Farrow, dir, *The Justice Crisis: The Cost and Value of Accessing Law*, Vancouver, UBC Press, 2020, 205.

des réalités autochtones⁴ ou en lien avec la présence grandissante des justiciables non représentés (JNR)⁵. La magistrature n'a pas non plus délaissé cette problématique, soulignant les défis auxquels les tribunaux font face en la matière⁶ ou encore en signalant les difficultés rencontrées par nombre de citoyen·nes qui ne peuvent concrètement accéder à la justice⁷. La plupart des travaux portant sur l'accès à la justice s'intéressent à des domaines de droit précis, comme le droit familial⁸, et il appert que le droit administratif est moins fréquemment au cœur des recherches portant sur l'accès à la justice⁹. La facilitation d'un tel accès est pourtant un principe qui se trouve au cœur de la mission des tribunaux administratifs¹⁰.

Face à ce constat, nous avons décidé de poser notre regard sur les personnes accidentées ou malades du travail (PAMT). Plus précisément, c'est le processus judiciairisé qui nous intéresse, soit celui qui s'enclenche lorsqu'une décision de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), section santé et sécurité du travail, est contestée. Si un certain nombre de chercheur·euses s'intéresse aux enjeux liés à l'indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles, relativement peu

4. Christiane Guay, Fanny Jolicœur et Nadine Volant, « La gouvernance autochtone des services de protection de la jeunesse : un enjeu d'accès à la justice » dans Pierre Noreau et al, dir, *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2020, 255.

5. Emmanuelle Bernheim et al, « L'auto-représentation et le plaideur citoyen » dans Noreau et al, dir, *supra* note 4, 1; Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project : Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants*, The National Self-Represented Litigants Project, Kingsville (ON), 2013.

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

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

8. Les travaux du CFCJ se concentrent, notamment, sur les questions de droit civil et parfois familial : Mary Stratton et Travis Anderson, « Social, Economic and Health Problems Associated With a Lack of Access to the Courts », Edmonton, Canadian Forum on Civil Justice, 2006.

9. Voir, toutefois, en matière de droit du logement, Martin Gallié et Louis-Simon Besner, « De la lutte contre les délais judiciaires à l'organisation d'une justice à deux vitesses : la gestion du rôle à la Régie du logement du Québec » (2017) 58:4 C de D 711; David Wiseman, « Paralegals and Access to Justice for Tenants » dans Jacobs et Farrow, *supra* note 3, 173.

10. Pierre Issalys et Denis Lemieux, *L'action gouvernementale — Précis de droit des institutions administratives*, 3^e éd, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2009.

de travaux abordent ce phénomène sous l'angle de l'accès à la justice¹¹. Soulignons, toutefois, les travaux de la professeure Katherine Lippel, qui ont porté sur les effets thérapeutiques et antithérapeutiques du processus d'appel¹².

Pour appréhender la question de l'accès à la justice des PAMT, nous entendons rendre compte de leur expérience vécue au travers du prisme des coûts de la justice. Nous souhaitons ainsi être en mesure de soulever certains enjeux quant aux objectifs et finalités de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*¹³, en considérant la manière dont les justiciables vivent le processus judiciairisé. Dans un premier temps, nous dresserons un bref portrait du régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec et du processus d'appel qui peut en découler (I). Par la suite, nous présenterons la typologie des coûts, que nous avons retenue aux fins de notre analyse (II). Nous discuterons aussi brièvement de la méthodologie de recherche mobilisée (III). Enfin, nous présenterons nos résultats de recherche (IV) avant de conclure sur certaines pistes de réflexion.

11. Au Québec, des recherches ont porté sur le phénomène de la sous-déclaration des accidents du travail : Nancy Guberman et Dominique Côté, « Pourquoi la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec n'est pas le premier recours des enseignantes et des préposées à l'aide domestique ayant des lésions professionnelles » (2005) 7:2 Perspectives Interdisciplinaires sur le travail et la santé, en ligne : <journals.openedition.org/pistes/>; Rachel Cox et Katherine Lippel, « Falling Through the Legal Cracks: The Pitfalls of Using Workers Compensation Data as Indicators of Work-Related Injuries and Illnesses » (2008) 6:2 Policy and Practice in Health and Safety 9. Certains chercheurs se sont penchés sur la trajectoire de vie des PAMT : Jean-Claude Martin et Raymond Baril, « L'exclusion comme effet de trajectoire administrative et de cheminement individuel » (1995) 34 Lien social et politiques 131. La professeure Sylvie Gravel s'est intéressée, quant à elle, aux enjeux touchant les travailleur-euses immigrant-es : Sylvie Gravel, *Analyse du parcours d'indemnisation de travailleurs immigrants victimes de lésions professionnelles*, thèse de doctorat en santé publique, Université de Montréal, 2006 [non publiée].

12. Katherine Lippel et al, *Traiter la réclamation ou traiter la personne? Les effets du processus sur la santé des personnes victimes de lésions professionnelles*, Montréal, UQAM, 2005 [Lippel, « Traiter la réclamation »]; Katherine Lippel, « Workers Describe the Effect of the Workers' Compensation Process on their Health: A Québec Study » (2007) 30:4-5 Intl J L & Psychiatry 427 [Lippel, « Workers »]. Plus récemment, l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques du Québec (IRIS) a mis en lumière la judiciairisation du processus d'indemnisation : Mathieu Charbonneau et Guillaume Hébert, *La judiciairisation du régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec*, Montréal, Institut de recherche et d'information socioéconomique du Québec, 2020 [Rapport IRIS].

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

I. LA RECONNAISSANCE, LA RÉPARATION ET L'INDEMNISATION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES AU QUÉBEC

Bien avant l'avènement de différentes lois qui ont donné à l'État québécois son caractère d'État social à compter des années 60, une première intervention étatique notoire a eu lieu en 1909¹⁴. Celle-ci a pour effet de remplacer le régime de droit commun qui existait auparavant, en vertu duquel les travailleur-euses devaient poursuivre leur employeur pour obtenir une compensation en démontrant la faute de celui-ci. Il laisse sa place à un régime sans égard à la faute de qui-conque¹⁵. Certaines modifications ont suivi au fil des années¹⁶, et un remaniement majeur du régime a lieu au tournant des années 80, alors que la Commission de la santé et de la sécurité du travail¹⁷ (CSST) est créée. Deux lois sont au cœur de sa mission : la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, et la *LATMP*, qui entre en vigueur en 1985¹⁸.

14. Marie-Claude Prémont et Maurice Tancelin, « L'indemnisation des victimes d'accident du travail : une histoire de contre-courants » (1998) 39:2-3 C de D 233.

15. L'article 27 de la *LATMP*, *supra* note 13, comporte une exception en cas de négligence grossière et volontaire; voir aussi *LATMP*, *supra* note 13, art 438: « le travailleur victime d'une lésion professionnelle ne peut intenter une action en responsabilité civile contre son employeur en raison de sa lésion ».

16. Voir Katherine Lippel, *Le droit des accidentés du travail à une indemnité: analyse historique et critique*, version originale réalisée dans le cadre d'une maîtrise à la Faculté de droit à l'Université de Montréal, Thémis, 1986.

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

18. L'objet de la *LATMP* est « la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires », alors que la *LSST* vise « l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs »; *LATMP*, *supra* note 13, art 1; *LSST*, *supra* note 17, art 2.

Notons qu'au moment de la rédaction du présent article, une réforme de la *LATMP* et de la *LSST* venait tout juste d'être adoptée par le gouvernement de la Coalition avenir Québec: *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*, LQ 2021, c 27 [LMRSST]. Soulignons l'ajout d'un nouveau paragraphe à l'article 67 *LSST* indiquant que la CNESST a désormais comme fonction « d'informer et renseigner les travailleurs et les employeurs sur leurs droits et obligations prévus à la présente loi », ainsi que d'

élaborer et mettre en œuvre un programme d'aide à l'implantation et au fonctionnement des mécanismes de participation des employeurs et des travailleurs dans le domaine de

À compter du 1^{er} janvier 2016, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) remplace la CSST, mais sa mission demeure inchangée.

A. Le processus administratif et les mécanismes décisionnels à l'œuvre

Lorsqu'un accident du travail ou une maladie professionnelle¹⁹ survient, la PAMT doit déclarer son accident à son employeur et produire une réclamation à la CNESST dans les six mois suivant la survenance de l'accident ou de la connaissance de la maladie²⁰. La lésion professionnelle peut être acceptée ou refusée par la CNESST. Si la lésion est acceptée, la CNESST est liée par l'avis du médecin traitant de la PAMT en ce qui concerne certains éléments²¹. Toutefois, il est possible, pour l'employeur ou la CNESST, de faire évaluer la PAMT par un médecin de son choix. Si ce médecin infirme une ou plusieurs conclusions du médecin traitant, le dossier est alors transféré au Bureau d'évaluation médicale (BEM), lequel est institué par la *LATMP* et qui doit trancher les points en litige. La CNESST devient ensuite liée par les conclusions du médecin du BEM²² et non plus par celles du médecin traitant de la PAMT²³.

Toute décision rendue par la CNESST peut faire l'objet d'une demande de révision administrative, s'agissant d'une question touchant à l'indemnisation des PAMT ou encore au financement de

la santé et de la sécurité du travail, incluant des mesures de soutien pour les travailleurs non représentés par une association accréditée [notre soulignement].

LSST, *supra* note 17, art 167(1.1) et (3). Ces dispositions sont entrées en vigueur en janvier 2022.

19. *LATMP*, *supra* note 13, art 2.

20. *Ibid*, arts 270, 272.

21. *Ibid*, art 212: il s'agit du diagnostic, de la date ou période prévisible de consolidation de la lésion, de la nature ou la nécessité des soins ou traitements, du pourcentage d'atteinte permanente et de l'évaluation des limitations fonctionnelles.

22. *Ibid*, art 224.1.

23. *Ibid*, art 224.

l'employeur²⁴. Cette demande de révision est faite à la Direction de la révision administrative (DRA) par le-la travailleur-euse, ou par l'employeur²⁵. La CNESST ne tient pas d'audition dans le cadre de cette demande de révision; elle prend sa décision sur la base du dossier uniquement²⁶. Une fois cette décision rendue, si la PAMT ou l'employeur se croit toujours lésé-e par celle-ci, il est possible de saisir le Tribunal administratif du travail (TAT). Il s'agit de l'instance exclusive de dernier recours relativement aux demandes de révision d'une décision de la CNESST provenant de la DRA²⁷. Notons que la compétence du TAT est *de novo*, c'est-à-dire qu'il n'est lié ni par les constats émis par la CNESST ni par ses politiques internes²⁸. Une fois le dossier transféré au TAT, les parties peuvent être représentées par la personne de leur choix, à l'exception d'un-e-professionnel-le radié-e, déclaré-e inhabile à exercer sa profession ou dont le droit d'exercer des activités

24. L'employeur peut contester une décision relative aux cotisations qui sont exigées par la CNESST et demander la « désimputation » relativement à un accident du travail survenu:

La CNESST impute donc au dossier de l'employeur les coûts d'indemnisation générés par les réclamations soumises par ses travailleurs qui ont subi une lésion professionnelle ([arts] 326 et 328 [LATMP]). Cette dernière règle est néanmoins atténuée par l'introduction de quelques exceptions prévues aux articles 326 à 330 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* et qui peuvent permettre à l'employeur d'éviter qu'on lui impute, ou d'être le seul à qui on impute, la totalité ou une partie des coûts reliés à une lésion.

Katherine Lippel et Guylaine Vallée, « Imputation des coûts reliés aux lésions professionnelles » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *Santé et sécurité du travail*, JurisClasseur Québec, coll Droit du travail, fasc 24, Montréal, LexisNexis Canada, feuilles mobiles au para 3.

25. *Ibid*, art 358; délai de 30 jours de la notification de la décision. Notons qu'à compter du 6 avril 2023, certaines questions (décision du BEM, décision du comité des maladies professionnelles pulmonaires ou du comité des maladies professionnelles oncologiques ou toute décision relative au financement du régime) pourront être contestées directement devant le TAT plutôt que de passer d'abord par la DRA: voir art 103 *LMRSST*, *supra* note 18, qui ajoutera le nouvel article 360 *LATMP* à compter du 6 avril 2023.

26. Lionel Bernier, « Fascicule 1 : Fondements du droit de la santé et de la sécurité du travail » dans Lippel et Vallée, *supra* note 24 au para 22.

27. *LATMP*, *supra* note 13, art 359. Notons que le TAT statue, dans certains cas particuliers, sur des décisions prises par la CNESST, sans passer par la DRA; *LATMP*, *supra* note 13, art 359.1. La PAMT et l'employeur ont 45 jours suivant la notification de la décision rendue dans le cadre de la DRA pour en faire appel: *LATMP*, *supra* note 13, art 359. Notons qu'à compter du 6 avril 2023, le délai de 45 jours passera à 60 jours.

28. Bernier, *supra* note 26 au para 86. Une décision rendue par le TAT n'est pas susceptible d'appel. Elle peut toutefois être révisée, notamment si un vice de fond ou de procédure est de nature à l'invalider: *Loi instituant le Tribunal administratif du travail*, RLRQ c T-15.1, arts 49 et 50 [LATAT].

professionnelles est limité ou suspendu²⁹. La présence d'un-e avocat-e n'est pas obligatoire, et les parties peuvent se représenter seules lors de l'audition.

B. De quelle judiciarisation est-il question dans le cadre d'un recours en matière d'indemnisation et de réparation des lésions professionnelles?

Le recours d'une PAMT ou d'un employeur est institué exclusivement devant le TAT. Son nom l'indique, il s'agit d'un tribunal administratif, dont la nature contraste, en théorie, avec celle des tribunaux judiciaires. En effet, l'organisation judiciaire au Québec peut être divisée en deux grandes métacatégories. Il y a, d'une part, la justice judiciaire, civile ou pénale, et de l'autre, la justice administrative. Plusieurs critères distinguent ces deux formes de justice. Les tribunaux administratifs tranchent les litiges qui existent entre une autorité administrative et un-e administré-e, mais non exclusivement, notamment en matière de droit du travail³⁰.

À la genèse de la justice administrative, il existe une volonté de mettre en place un système se voulant plus inquisitoire que contradictoire³¹. S'y trouve également l'idée d'améliorer l'accès à la justice dans certains litiges³², principalement au moyen d'une « simplification des règles de preuve et de procédure »³³. La création des tribunaux administratifs a été motivée, notamment, par la volonté de permettre à certaines matières d'être tranchées par des décideurs ayant une expertise pointue dans un domaine précis, mais aussi par celle de « faire résoudre des litiges de façon plus expéditive et moins coûteuse [et de] créer un forum de contestation plus accessible et

29. *Ibid*, art 20.

30. Patrice Garant, *La justice invisible ou méconnue : propos sur la justice et la justice administrative*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2014.

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

32. Daniel Mockle, « Le développement des formules non juridictionnelles inspirées du modèle de l'Ombudsman » dans Katherine Lippel, dir, *Nouvelles pratiques de gestion des litiges en droit social et du travail*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 1993, 62.

33. Daniel Mockle, « Les modes alternatifs de règlement des litiges en droit administratif » dans Jean-Louis Baudouin, dir, *Médiation et modes alternatifs de règlement des conflits : aspects nationaux et internationaux*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 1997, 85 à la p 93.

moins formaliste »³⁴. L'accessibilité est donc au cœur de la mission des tribunaux administratifs.

Toutefois, un certain nombre de recherches tendent plutôt à démontrer, encore à ce jour, une judiciarisation de la justice administrative, qui se déploie de manière longue, coûteuse et complexe, et ce, malgré les tentatives visant à la déjudiciariser³⁵.

Afin de discuter des enjeux d'accès à la justice pour les PAMT, nous avons choisi d'utiliser la typologie des coûts, élaborée par le chercheur Martin Gramatkov. La prochaine section sera l'occasion de présenter le prisme au travers duquel les enjeux d'accès à la justice seront examinés.

II. LA TYPOLOGIE DES COÛTS DE LA JUSTICE

Le chercheur néerlandais Martin Gramatkov a élaboré une typologie des coûts individuels de la justice. Son objectif est de reconceptualiser en tant que coûts certaines barrières à l'accès à la justice identifiées par la littérature³⁶. Cette représentation permet de prendre plus facilement la mesure des coûts de la justice et, éventuellement, de comparer ceux-ci en fonction de différentes trajectoires dans le système de justice³⁷.

Cette typologie va au-delà des coûts monétaires, qui sont les plus notoires. En effet, le caractère onéreux des procédures judiciaires est reconnu comme un obstacle majeur qui entrave l'accès effectif à la justice, au Canada comme ailleurs³⁸. Toutefois, d'autres obstacles, reconceptualisés en tant que coûts, sont également susceptibles d'inhiber un recours effectif aux droits et à la justice. Il importe d'autant

34. Patrice Garant, Philippe Garant et Jérôme Garant, *Droit administratif*, 7^e éd, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2017 à la p 112.

35. Rapport IRIS, *supra* note 12; Katherine Lippel, « L'expérience du processus d'appel en matière de lésions professionnelles telle que vécue par les travailleuses et les travailleurs » dans Barreau du Québec, dir, *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, vol 239, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2006, 123 à la p 160 [Lippel, « L'expérience du processus d'appel »].

36. Notons que tous les obstacles ne peuvent être traduits en coûts, par contre, une relation causale peut être étudiée. Par exemple, les délais ne sont pas des coûts, mais peuvent engendrer des coûts de différentes natures.

37. Martin Gramatkov, « A Framework for Measuring the Costs of Paths to Justice » (2009) 2 J Jurisprudence 111 à la p 112; voir aussi Dalia Gesualdi-Fecteau et al, « Les coûts humains et financiers de la justice : prolégomènes » dans Noreau et al, *supra* note 4, 327.

38. Cappeletti et Garth, *supra* note 1; McLachlin, *supra* note 7.

plus d'aborder les coûts d'une manière holistique, puisque des recherches tendent à démontrer que les coûts financiers ne sont pas toujours un facteur déterminant quant au recours ou non au droit³⁹. En effet, l'absence de coûts financiers n'est pas garante d'un recours au droit⁴⁰.

Selon Gramatikov, les coûts individuels de la justice se catégorisent de façon bicéphale : les coûts financiers d'un côté (A), et les coûts humains de l'autre (B). Tous ces coûts peuvent, par ailleurs, être subis ou anticipés. Gramatikov nous invite à concevoir les coûts de la justice comme des « ressources dont les utilisateurs du système ont besoin dans le cadre de leur trajectoire »⁴¹. L'intérêt principal de cette typologie est qu'elle nous permet de regrouper sous un même vocable différentes composantes du processus : les coûts subis ou anticipés ; les coûts financiers, temporels ou humains. Par ailleurs, l'idée des coûts sous-tend une valeur marchande et transactionnelle qui nous permet de comprendre quelles stratégies les justiciables mobilisent tout au long de leur trajectoire, en réponse à ceux-ci.

A. Les coûts financiers de la justice

Les coûts financiers se divisent en deux sous-catégories, soit les coûts tangibles et monétaires, et les coûts temporels ou d'opportunité, ces derniers étant reliés au temps que le-la justiciable consacre à sa démarche judiciaire⁴². Les coûts monétaires sont sans doute les plus évidents à saisir, s'agissant de l'argent qui est déboursé dans le cadre du litige. Ce sont ceux qui ont été les plus étudiés et qui constituent sans conteste un obstacle en matière d'accès à la justice⁴³. Les honoraires d'avocat-es entrent dans cette catégorie, ainsi que les frais liés aux expertises et aux témoignages d'expert-es à la cour, aux photocopies, etc. En ce qui concerne les honoraires des avocat-es, un consensus existe sur le fait que ceux-ci sont souvent trop élevés pour une

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

40. Rebecca L Sandefur, « Access to Civil Justice and Race, Class, and Gender Inequality » (2008) 34:1 Annual Review of Sociology 339 à la p 347.

41. Gramatikov, *supra* note 37 à la p 114 [notre traduction].

42. *Ibid* aux pp 134–137.

43. Cappelletti et Garth, *supra* note 1.

personne de la classe moyenne⁴⁴. L'honorable juge en chef Beverley McLachlin dénonçait, il y a quelques années, l'impasse dans laquelle la « classe moyenne » est plongée, étant trop riche pour les seuils d'admissibilité à l'aide juridique, mais n'ayant pas les ressources financières d'une compagnie ou des personnes les plus aisées de la société⁴⁵. Cette impasse expliquerait en partie l'augmentation remarquée du nombre de personnes se représentant seules devant les tribunaux en Amérique du Nord⁴⁶.

Quant aux coûts d'opportunité, il s'agit du temps personnel investi dans son litige⁴⁷. Il peut s'agir du temps de travail manqué pour aller témoigner à la cour ou pour préparer son témoignage. Dans ce cas, il peut être facile de chiffrer le temps perdu, puisqu'il correspond à une journée de salaire. Le chercheur Noel Semple ajoute à ces exemples des opportunités de travail manquées à cause du temps qui est requis pour s'occuper de son dossier. Par ailleurs, il s'agit de coûts qui sont susceptibles d'être disproportionnés pour certains justiciables, plus particulièrement pour les personnes non représentées⁴⁸. En effet, celles-ci doivent prendre en charge elles-mêmes, et parfois sans posséder les connaissances nécessaires, la rédaction des documents, les négociations, les présences à la cour et la préparation requise pour le faire⁴⁹.

B. Les coûts humains de la justice

Chez Gramatikov, les coûts humains de la justice incluent le stress et les émotions négatives, telles que la frustration, la colère, l'humiliation, la déception, le désespoir⁵⁰, ainsi que les dommages aux relations interpersonnelles. Parfois, les coûts humains mènent à des diagnostics

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

45. *Ibid* aux pp 3–4.

46. Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel, « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés : problèmes ou symptômes? » (2013) 31:1 Windsor YB Access Just 45; Macfarlane, *supra* note 5.

47. Gramatikov, *supra* note 37 à la p 137.

48. *Ibid* à la p 138.

49. Noel Semple, « The Cost of Seeking Civil Justice in Canada » (2015) 93:3 Can Bar Rev 639 à la p 662.

50. Gramatikov, *supra* note 37 aux pp 145 et s.

de troubles d'adaptation ou de dépression⁵¹. Les coûts humains sont évidemment susceptibles d'être vécus différemment selon la personne. Notamment, ils peuvent se présenter de manière encore plus aiguë chez les JNR qui doivent naviguer seul-es dans les méandres du système de justice⁵². Le défi de prendre la mesure des coûts de cette nature est qu'ils sont éminemment subjectifs et sont difficilement quantifiables⁵³, contrairement aux coûts financiers. Une autre mise en garde s'impose : il importe de distinguer les émotions négatives liées au fait à l'origine du litige, ce qui est dans notre cas l'accident du travail, de celles qui découlent directement du processus. Il s'agit d'un défi supplémentaire sur le plan méthodologique⁵⁴.

Ainsi, notre objectif de recherche est de prendre la mesure de l'accès à la justice au travers du prisme des coûts de la justice. Comment étudier ces coûts tout en saisissant leurs effets sur les PAMT? La prochaine section sera l'occasion de présenter notre méthodologie de recherche et d'expliquer les choix qui ont été faits.

III. LA MÉTHODE DE RECHERCHE

Afin de rendre compte de la manière dont les PAMT vivent le processus d'appel en matière de lésions professionnelles, nous avons pris la mesure des coûts et de leurs effets. Pour ce faire, nous avons retenu une méthode de collecte de données et d'analyse qualitatives⁵⁵. Notre recherche s'est construite suivant l'opération inductive, puisque nous avons privilégié l'émergence du sens à partir des données recueillies⁵⁶. La question de recherche retenue en appelait à une telle production de sens visant la « compréhension des processus sociaux »⁵⁷. Nous

51. Michaela Keet, Heather Heavin et Shawna Sparrow, « Anticipating and Managing the Psychological Cost of Civil Litigation » (2017) 34:2 Windsor YB Access Just 73 à la p 80.

52. Semple, *supra* note 49; Macfarlane, *supra* note 5.

53. Semple, *supra* note 49.

54. Gramatikov, *supra* note 37 à la p 143. D'ailleurs, l'accident du travail et le processus d'indemnisation qui s'ensuit peuvent avoir des répercussions majeures sur le plan psychologique; voir Elizabeth Kilgour et al, « Interactions Between Injured Workers and Insurers in Workers' Compensation Systems: A Systematic Review of Qualitative Research Literature » (2015) 25:1 J Occupational Rehabilitation 160 aux pp 174 et s.

55. Stéphanie Gaudet et Dominique Robert, *L'aventure de la recherche qualitative : du questionnement à la rédaction scientifique*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa, 2018 à la p 6.

56. David R Thomas, « A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data » (2006) 27:2 American Journal of Evaluation 237.

57. Gaudet et Robert, *supra* note 55 à la p 9.

souhaitions d'abord rendre compte des coûts, puis saisir leurs effets. Afin d'avoir accès au vécu et à l'expérience des PAMT, à la manière dont elles vivent leur trajectoire judiciaire, nous avons opté pour des entretiens semi-dirigés.

Dans le cadre de cette recherche, deux groupes de répondant-es ont été rencontré-es : des acteurs-clés ayant un rôle dans le processus judiciaire d'indemnisation des lésions professionnelles, et des PAMT. Ces acteurs-clés incluent des avocat-es pratiquant dans ce domaine de droit (n=8) : trois étaient employé-es par l'aide juridique et cinq étaient en pratique privée. Dans cet échantillon, deux avocat-es provenaient d'une région éloignée des grands centres urbains⁵⁸. Nous avons également rencontré des intervenant-es œuvrant dans des groupes de défense des droits (n=5), dont un de ces organismes est situé dans une région éloignée des grands centres urbains. L'échantillon de PAMT est composé de 23 travailleur-euses. Trois catégories de PAMT ont été rencontrées. Certaines étaient admissibles à l'aide juridique et avaient retenu les services d'un-e avocat-e employé-e par l'aide juridique (n=5)⁵⁹. D'autres PAMT, n'étant pas admissibles, avaient retenu les services d'un-e avocat-e de pratique privée (n=12). Les autres personnes se représentaient seules (n=6). Par ailleurs, nous avons décidé d'exclure les personnes syndiquées de notre échantillon⁶⁰.

Initialement, le but du projet était de mener des entretiens avec les PAMT pendant que leur dossier était actif, soit lors d'un premier entretien de mesure (T1), puis de mener un second entretien à un deuxième temps de mesure, une fois le dossier terminé (T2). Nous aurions ainsi pu suivre l'évolution des coûts anticipés par rapport aux coûts réellement subis. Or, nous avons dû modifier notre plan en cours de route. En effet, les entrevues ont débuté à l'automne 2018, mais, après quelques mois, nous avons réalisé qu'il nous serait difficile de revoir en temps utile plusieurs personnes rencontrées à l'étape T1⁶¹.

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

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

60. Ce choix découle principalement de contraintes méthodologiques.

61. Les délais impartis dans lesquels nous devons compléter le cursus de maîtrise, mais aussi ceux inhérents aux dossiers de cette nature ont mis un frein à nos ambitions initiales. De toutes les personnes rencontrées au T1, nous avons estimé pouvoir en revoir huit au minimum puisque la date de leur audience devant le TAT était fixée à l'automne 2019. Dans six dossiers, une demande de remise fut faite par leur avocat-e ou par la partie adverse, et deux répondant-es ne nous ont pas rappelée ou n'ont pas répondu à nos courriels lorsque nous tentions de faire

En effet, seulement deux personnes ont été rencontrées à deux reprises, soit au T1 et au T2⁶². Toutefois, pour être en mesure de prendre la mesure des coûts une fois le processus terminé, nous avons décidé de rencontrer des répondant-es qui n'avaient pas été vu-es au T1, mais dont le processus judiciaire était terminé depuis peu⁶³.

Nos canevas d'entretien étaient structurés autour de la question des coûts de la justice. Nous avons trois canevas : l'un pour les acteurs-clés, et deux autres pour les PAMT, étant donné que nous avons deux temps de mesure des coûts. Le canevas des acteurs-clés était concentré plutôt sur leur perception des coûts supportés par leurs client-es ou par les personnes qui venaient les consulter. Quant aux canevas destinés aux PAMT, le premier incluait la question des coûts anticipés (T1), alors que le second portait sur les coûts effectivement subis (T2). Nous amorcions systématiquement les entrevues avec un retour sur l'accident du travail qui était survenu et sur les contestations qui se sont ensuivies; cela nous permettait d'avoir accès à l'histoire de la PAMT et à sa compréhension du processus qui s'était déroulé jusqu'au moment de notre entretien. Une fois l'entretien réalisé et le journal de bord rempli, l'entretien était transcrit sous forme de compte rendu textuel⁶⁴. L'analyse des données s'est faite au moyen du logiciel NVivo⁶⁵.

un suivi. Les délais ont été le principal frein à la réalisation d'une méthodologie de recherche longitudinale. En effet, que les délais soient inhérents au tribunal ou à l'état de santé de la PAMT, peu de personnes ont pu être rencontrées une seconde fois en temps utile. Nous avons rencontré 2 personnes au T1 puis au T2, 12 au T1 uniquement, et 9 au T2 uniquement.

62. Trav-05 et Trav-07.

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

64. Lors de la transcription des comptes rendus textuels, les répondant-es se voyaient attribuer un code alphanumérique et tous les noms de personnes, de compagnies, de villes ont été anonymisés (Ville A, Employeur B, Maître C). Ainsi, dans le présent texte, le sigle « Trav » signifie qu'il s'agit d'un-e travailleur-euse accidenté-e ou malade; « A-trav » signifie qu'il s'agit d'un-e avocat-e pratiquant en droit du travail; « Org-trav » signifie qu'il s'agit de représentant-es d'organismes de défense des droits. Les chiffres qui suivent le sigle formé de lettres servent à différencier les personnes répondantes entre elles.

65. Nous avons codé nos entretiens au moyen d'un arbre thématique préétabli avec les chercheuses principales du chantier 18 du projet ADAJ.

En ce qui concerne les limites de notre recherche, la plus importante et la plus évidente tient au fait que l'échantillon recueilli n'est pas représentatif du parcours judiciairisé de l'ensemble des PAMT. Comme nous l'avons précédemment mentionné, toutes les personnes ne voient pas le processus se judiciariser de la sorte, mais, même pour celles dont le processus se judiciarise, il nous est impossible de généraliser nos résultats. Également, un biais existe quant au recrutement, puisque comme les PAMT ont volontairement choisi de venir nous raconter leur histoire, elles avaient donc la volonté de nous communiquer les coûts engagés tout au long de leur parcours⁶⁶.

La prochaine section sera l'occasion de présenter nos résultats de recherche, issus des entretiens menés avec des acteurs-clés et avec des travailleur-euses accidenté-es ou malades. Nous présenterons les coûts de la justice qui sont engagés ou anticipés par les PAMT, mais aussi leurs effets : comment les PAMT composent-elles avec les coûts tout au long du processus judiciairisé visant l'indemnisation d'une lésion professionnelle? Comment ces coûts se répercutent-ils sur leur trajectoire judiciaire et sur l'issue de celle-ci?

IV. LE PROCESSUS JUDICIARISÉ TEL QUE VÉCU PAR LES PERSONNES ACCIDENTÉES OU MALADES DU TRAVAIL (PAMT) : CE QUE NOS RÉSULTATS RÉVÈLENT SUR LES COÛTS HUMAINS ET FINANCIERS DE LA JUSTICE

Notre objectif de recherche était de rendre compte de l'accès à la justice des PAMT dont le processus d'indemnisation d'une lésion professionnelle s'est judiciairisé. Pour ce faire, nous nous sommes intéressée à l'expérience des PAMT au travers du prisme des coûts de la justice. Nous présenterons d'abord nos résultats portant sur les coûts, qu'ils soient financiers (A) ou humains (B). Puis nous conclurons sur les effets de ces coûts sur l'issue de la trajectoire des PAMT dans le système de justice (C).

66. Lippel, « Workers », *supra* note 12 à la p 440.

A. Les coûts financiers de la justice

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les coûts financiers de la justice se subdivisent en deux sous-catégories : les coûts monétaires et les coûts d'opportunité. Nous présenterons les coûts qui ont été engagés ou anticipés par les PAMT, et les stratégies mobilisées par celles-ci pour y faire face.

1. *Les coûts monétaires de la justice et les stratégies déployées pour y faire face*

Affirmer qu'un processus judiciaire engendre des coûts monétaires tient d'une vérité de La Palice. Toutefois ces coûts varient en fonction de la situation dans laquelle la PAMT s'inscrit.

En principe, les personnes admissibles à l'aide juridique n'ont d'autres sommes à déboursier que celles liées aux transports pour aller rencontrer leur conseiller-ère juridique, ou encore le montant du volet contributif de l'aide juridique, si elles sont admissibles à ce régime. Toutefois, nos résultats de recherche nous amènent à croire que les personnes admissibles peuvent devoir déboursier des montants importants si elles souhaitent obtenir une preuve médicale crédible, et ce, contrairement à l'esprit de la loi⁶⁷. Cette pratique préoccupante nous a été rapportée par des acteurs-clés, et elle mériterait certainement d'être examinée de plus près. Il appert que les tarifs demandés par les médecins spécialistes pour réaliser une expertise sont souvent bien au-dessus des montants qui sont remboursés par les bureaux d'aide juridique⁶⁸. Ainsi, pour obtenir la preuve requise, la PAMT admissible à l'aide juridique peut devoir payer la différence entre ce que l'expert-e demande et ce qui est remboursé par l'aide juridique, la différence étant souvent de quelques centaines de dollars⁶⁹. Pour des personnes

67. *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, RLRQ c A-14, art 5 [LAJ].

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

69. A-trav-01, Org-trav-01; d'autres avocat-es nous ont fait part de leurs difficultés à trouver un-e expert-e lorsque vient le temps de demander une expertise pour leur client-e sous mandat d'aide juridique. De fait, les montants remboursés par l'aide juridique seraient insuffisants, d'où la « quête à l'expert-e » qui a alors lieu, les avocat-es devant faire de nombreuses démarches pour tenter de trouver un-e expert-e qui accepte d'évaluer leur client-e. Voir, à ce sujet, Maxine Visotzky-Charlebois, « "Je comprends pas pourquoi on est obligé de se battre de même" : quand

qui n'ont d'autres revenus que les prestations de derniers recours, ces montants peuvent être impossibles à débours⁷⁰.

Pour les personnes non admissibles à l'aide juridique et choisissant d'être représentées, les principaux coûts monétaires sont ceux liés aux honoraires des avocat-es et aux expertises. D'autres coûts sont aussi liés à l'obtention d'un dossier médical ou aux déplacements requis pour aller rencontrer l'avocat-e ou l'expert-e médical-e. Les coûts monétaires engagés aux fins de la représentation par les PAMT rencontrées variaient de 1 500 \$ à 12 000 \$⁷¹. Quant aux expertises, les montants dépensés oscillaient entre 1 500 \$ et 3 500 \$ par expertise⁷².

Pour les PAMT se représentant seules, relativement peu de coûts monétaires sont effectivement déboursés. Aucune des personnes rencontrées n'avait fait faire d'expertises médicales. Dans le cas de deux répondant-es, l'employeur contestait une décision de la CNESST ayant tranché en leur faveur, et ils-elles se sont appuyé-es sur la preuve médicale du BEM pour faire valoir leur cause⁷³. Pour deux des répondant-es, l'expertise aurait sans doute été nécessaire dans leur dossier, mais ils-elles n'avaient pas les ressources financières pour engager ces frais : « [C]'est sûr que j'ai eu des conseils de l'Organisme A, de très bons conseils : avoir une expertise médicale, être représentée. [...] J'ai refusé l'expertise médicale qu'on m'avait conseillée. J'ai refusé d'être représentée, parce que trop cher »⁷⁴.

Face à ces coûts monétaires non négligeables, un grand désarroi était palpable chez la plupart des PAMT rencontrées; il s'agit d'une réalité inéluctable, qui requiert d'eux et elles des dépenses irréalistes. Bien que de rares répondant-es aient semblé avoir moins de soucis financiers⁷⁵, la plupart se sont retrouvée-es dans une situation économique précaire à la suite de l'accident.

le processus judiciairisé de réparation des lésions professionnelles induit la précarité » (2021) 23:1 PISTES aux para 14–15, en ligne : <journals.openedition.org/pistes/6982>.

70. Org-trav-01 à la p 17; A-trav-01 à la p 10.

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

72. A-trav-01-02; Trav-01-02-05-10-11-20.

73. Trav-18-24.

74. Trav-22 à la p 3.

75. L'un-e recevait une indemnité de remplacement du revenu (IRR) qui lui permettait de très bien vivre (Trav-02), un-e autre bénéficiait du soutien monétaire de sa conjointe (Trav-08).

Ainsi, certaines des PAMT avaient connu, jusqu'à leur accident, une situation économique enviable, ce qui leur avait permis de survivre pendant le processus judiciairisé avec les économies qu'elles avaient réalisées auparavant⁷⁶. Nous avons toutefois pu constater qu'une situation économique confortable risque de se dégrader plus ou moins rapidement à la suite d'un accident du travail. De fait, des répondant-es ont dû dépenser les montants économisés pour leur retraite afin de payer les honoraires de leur représentant-e⁷⁷.

Plusieurs répondant-es ont dû, plutôt, mobiliser leur entourage ou encore solliciter des institutions financières afin de s'acquitter des coûts liés à la représentation et aux expertises. Le rôle de soutien du réseau social, sur le plan monétaire, s'agissant de la famille ou des amis, semble crucial⁷⁸:

Ouais, j'suis obligé de demander de l'argent à mes amis, ils sont prêts à me payer ça. Pis ils m'ont donné de l'argent. Ils m'ont aidé. [...] Y'en a qui m'a donné 200, 300, j'ai ramassé à peu près 800 \$ pour démarrer, je les ai encore, pour donner à Maître X, je gaspille pas, je ramasse⁷⁹.

Le soutien financier d'un-e conjoint-e constitue également un avantage-clé dans ces situations. Notons que, dans deux cas, le-la conjoint-e est retourné-e sur le marché du travail afin de soutenir le ménage financièrement⁸⁰. Le-la conjoint-e est également susceptible d'occuper un rôle proactif dans le déroulement du processus. Il-elle est, par exemple, présent-e lors des rencontres avec l'avocat-e, puisqu'il s'agit du revenu du ménage qui est touché⁸¹.

Une avocate rencontrée nous a confirmé le rôle important qu'est appelé à jouer le réseau social de la PAMT. Ce réseau permet parfois aux PAMT de continuer leur processus avec les services d'un-e avocat-e: « Les ententes de paiements, d'habitude c'est pas le client qui la paie,

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

77. Trav-23 à la p 24.

78. Trav-05-09-10-15-19.

79. Trav-19 à la p 15.

80. Trav-02-10.

81. Trav-03 à la p 14; Trav-05-11.

c'est son beau-frère, sa mère, ou des gens autour qui vont payer, en tout cas qui payent mes frais à moi ou qui vont leur passer le 2 000 \$ pour faire une expertise »⁸².

D'autres PAMT ont considéré demander un prêt⁸³, ont réhypothéqué leur maison⁸⁴ ou utilisé leurs cartes de crédit⁸⁵. Pour celles n'ayant pas un soutien du réseau social, les coûts anticipés et ceux déjà subis semblaient les placer face à un problème insoluble. Un-e répondant-e a affirmé ne pas se sentir capable de se représenter seul-e, mais il-elle ne savait pas non plus comment il-elle allait pouvoir payer les factures⁸⁶.

Enfin, d'autres répondant-es ont dû limiter au maximum les coûts monétaires, compte tenu de l'absence d'option. Pour ces personnes, la stratégie consiste généralement à réduire au maximum les coûts liés à la représentation. Pour ce faire, certain-es avocat-es rencontré-es nous ont expliqué faire des « mandats à la pièce ». Ainsi, l'avocat-e au dossier évalue la situation avec le-la client-e et, par exemple, il-elle peut décider de prendre en charge uniquement les contestations, soit le dossier d'appel au TAT et la préparation pour l'audience. La PAMT conserve alors toutes les tâches relatives à la gestion quotidienne de son dossier et aux rapports avec la CNESST⁸⁷. Par contre, en raison des coûts monétaires, plusieurs personnes peuvent être tentées de simplement renoncer à la représentation et de se représenter seules. Parmi les personnes rencontrées qui se représentaient seules (n=6)⁸⁸, toutes, sauf une, ont choisi cette option en raison de moyens financiers trop limités.

82. A-trav-02 à la p 31.

83. Trav-10-13.

84. Trav-05-10.

85. Trav-03-11-13-16.

86. Trav-01 à la p 6.

87. A-trav-08 à la p 3.

88. Trav-12-15-18-22-24-25; parmi ces répondant-es, cinq personnes ont été rencontrées au T2, et elles avaient été non représentées tout au long du processus. Une seule personne était en tout début de processus et hésitait encore à prendre ou non un-e avocat-e. Son hésitation était notamment liée à sa crainte de ne pas être en mesure de se présenter seule de manière adéquate. Trav-15 à la p 10.

2. *Les coûts d'opportunité: « si le temps, c'est de l'argent, j'ai dépensé mon million »*⁸⁹

Dans la littérature portant sur les coûts de la justice, les coûts d'opportunité réfèrent non seulement aux journées de travail manquées et, donc, au salaire perdu, mais également au temps qui aurait pu être consacré à d'autres activités ou encore à ses proches, plutôt qu'à son dossier. Dans un contexte d'accidents du travail, la plupart des personnes rencontrées étaient encore en arrêt de travail lorsque l'entrevue a eu lieu⁹⁰, la notion de jours de travail manqués ne trouvant donc pas véritablement écho dans nos résultats. Toutefois, une partie importante de leur temps devait être consacrée aux démarches de contestation, à la gestion des documents administratifs et à la préparation de l'audience. Nos résultats démontrent que dès que le processus se judiciaire, les coûts d'opportunité sont considérables et ont un effet indéniable sur la qualité de vie des PAMT.

Plus haut, nous avons évoqué le processus décisionnel à l'œuvre et son fonctionnement. Il s'agit d'un processus qui comporte plusieurs étapes, lors duquel plusieurs décisions sont rendues, et qui requiert des PAMT d'être disponibles pour de nombreuses interactions avec différents interlocuteurs (CNESS, employeur, médecins)⁹¹. Cela engendre un processus hautement complexe et technique pour les travailleur-euses. Ainsi, il est possible de voir ici l'émergence d'une catégorie de coûts d'opportunité qui sont vécus de manière quotidienne. Ces coûts s'opposent à des coûts plus ponctuels liés au temps consacré à la préparation du témoignage aux fins de l'audience. Ces coûts d'opportunité « quotidiens » révèlent un processus complexe et stressant pour les PAMT. En effet, la documentation reçue est rédigée dans un langage juridique que plusieurs répondant-es trouvent difficile à comprendre⁹². Il s'agit de documents qui souvent

89. Trav-24.

90. Deux personnes travaillaient à temps partiel et avaient donc pu organiser leur horaire autour des rencontres de préparation du procès. Une autre avait repris le travail, mais son avocate l'accommodait et la rencontra le soir après sa journée de travail.

91. Voir à ce sujet Ellen MacEachen et al, « The "Toxic Dose" of System Problems: Why Some Injured Workers Don't Return to Work as Expected » (2010) 20:3 J Occupational Rehabilitation 349 à la p 358.

92. Trav-01-05-11-12-16-25.

requièrent une action de leur part (contester une décision, se rendre à une expertise médicale), mais plusieurs ne savent pas ce que cela implique concrètement :

Aussi de lire, parce qu'il y a deux semaines j'ai reçu un grand dossier et je dois aller m'asseoir et le lire. Après... je l'ai fermé, parce que je comprends rien de tout ça! [...] Beaucoup d'informations, beaucoup d'informations dans ma tête. C'est ça. C'est un peu de soucis. Comment je vais me débrouiller avec ça⁹³?

Ainsi, la complexité inhérente au droit en question engendre des coûts d'opportunité importants pour les personnes non initiées. Le fait « de prendre un-e avocat-e » est venu vraisemblablement soulager certaines PAMT de la lourdeur de cette tâche, leur permettant de se délester de ce stress et de ces tâches au quotidien. Comme le mentionne un-e répondant-e, cela lui a permis de « s'occuper de sa santé »⁹⁴. Mais cette option n'est pas toujours disponible. Il est donc aisé de concevoir que, pour les personnes non représentées, les coûts d'opportunité sont disproportionnés, puisqu'elles ne bénéficient pas du soutien technique et expert d'un-e avocat-e.

Les groupes de défense des droits peuvent venir alléger ces coûts d'opportunité, étant donné qu'ils offrent un soutien aux JNR qui les consultent pour la préparation du dossier en vue de leur audience. Il s'agit d'un soutien crucial, mais encore faut-il que les PAMT connaissent les organismes qui offrent ces services et que ces derniers aient les moyens de leurs ambitions⁹⁵.

B. Vers un élargissement du concept des coûts humains de la justice

Différents coûts humains rapportés par Gramatikov ont pu être constatés chez nos répondant-es, s'agissant du stress, des dommages aux relations, de la déception et de la colère. Nous avons également pu mettre en lumière d'autres types de coûts humains qui sont d'une importance capitale lorsque l'on s'intéresse aux PAMT, soit le sentiment

93. Trav-09 à la p 6.

94. Trav-19 à la p 17

95. Sur l'importance de l'accompagnement et de la représentation des PAMT, voir Dalla Gesualdi-Fecteau et Maxine Visotzky-Charlebois, « L'accès à l'accompagnement et à la représentation par les personnes accidentées ou malades du travail : une analyse sous le prisme des coûts de la justice » (2021) WYAJ [à paraître].

de dépossession et la stigmatisation⁹⁶. Étant donné que de simples constats, tels que « le processus est stressant », sont stériles sur le plan analytique, il faut répertorier les éléments caractéristiques du processus judiciaire d'indemnisation afin de documenter comment et pourquoi celui-ci génère des coûts humains pour les personnes y naviguant et, dès lors, d'envisager des pistes de solutions pour amoindrir ces coûts.

Le **stress** vécu était palpable chez nos répondant-es, et il se décline de deux manières. L'une de ses manifestations est plus ponctuelle et liée à l'approche de l'audition en tant que telle. Ainsi, la perspective d'être entendu-e par un-e juge génère un stress chez plusieurs répondant-es⁹⁷. Pour l'un-e d'eux-elles, la perspective de passer devant le TAT a même mené à l'abandon de la plainte qu'il-elle avait déposée à la CNESST, section des normes du travail, qui évoluait parallèlement à son dossier de lésion professionnelle⁹⁸.

Une autre forme de stress, plus latente et présente tout au long de la trajectoire, est apparue de manière singulière dans nos résultats⁹⁹. Un-e intervenant-e d'un groupe de défense des droits relate cette réalité qui laisse en somme peu de répit aux PAMT :

J'en ai en tête là, où constamment ils pensent à ça. Pis ils ont leurs dossiers, pis ils fouillent là-dedans, pis ils nous appellent, pis « as-tu vu tel papier? As-tu vu telle note? » Pis ils prennent des notes, pis... Ça devient... pis là j'suis pas en train de dire que c'est un problème psychiatrique, même au contraire là¹⁰⁰.

L'impact du processus judiciaire sur les **relations interpersonnelles** a également émergé de nos résultats, quoique de manière moins manifeste que ce à quoi nous aurions pu nous attendre. Cela s'explique probablement par le fait que, pour véritablement saisir les effets du processus sur les proches des PAMT, il aurait été nécessaire

96. Le sentiment de stigmatisation a été répertorié depuis longtemps déjà dans la littérature s'intéressant aux PAMT.

97. Trav-05-08-12-14-17-18-24.

98. Trav-17 à la p 3; une situation similaire s'est présentée pour Trav-12, qui a abandonné sa plainte pécuniaire à la CNESST, section normes du travail, alors que le procès approchait. D'autres situations d'abandon de réclamation ont également été mentionnées. Dans deux cas, des demandes de reconnaissance d'une lésion psychologique avaient été faites à la suite de l'accident, mais ont été refusées et n'ont pas été portées en appel par les répondant-es; Trav-24-25.

99. Trav-03-05-09-11-14-15-19-22-24.

100. Org-trav-01 à la p 20.

de réaliser des entretiens avec ceux-ci¹⁰¹. Néanmoins, nos résultats révèlent que le processus a un effet sur la famille, et cela s'est présenté de manière encore plus aiguë chez les personnes qui avaient tenté de se représenter seules ou qui l'avaient fait. Des répondant-es ont évoqué l'image frappante de la table de la cuisine jonchée de documents de la CNESST et le fait qu'ils-elles ne pouvaient parler que de leur processus de réclamation¹⁰². Il est alors aisé de concevoir la pression supplémentaire qui repose sur le ménage¹⁰³. Certain-es conjoint-es ont joué des rôles actifs dans le cadre des démarches de la PAMT. Un-e conjoint-e a rédigé l'argumentaire et préparé le dossier en vue de l'audience¹⁰⁴, alors qu'un autre a rempli la demande de révision à la DRA pour sa conjointe accidentée¹⁰⁵.

Nos résultats démontrent également l'émergence d'un sentiment de **déception**, que Gramatikov a également relevé et qui se manifeste ici sous la forme d'un sentiment d'**inadéquation par rapport au processus judiciaire**. Ainsi, des PAMT rencontrées ont été déçues de ne pas être en mesure de naviguer seules dans ce processus ou ne se sentaient pas aptes à le faire correctement. En effet, plusieurs répondant-es ont parlé des décisions ou des lettres reçues dont ils-elles ne comprenaient pas la portée. Le sentiment de déception découle parfois du fait que les PAMT ressentent un important **sentiment d'injustice**. Il importe de rappeler que pour ces PAMT, les enjeux sont éminemment personnels. Elles ont des contraintes bien à elles sur le plan des ressources monétaires, psychologiques, mais aussi sur celui de leur santé, ce qui n'est pas le cas pour les autres parties au litige que sont l'employeur ou la CNESST qui, elles, n'ont affaire qu'à la dimension monétaire. D'ailleurs, les répondant-es sont conscientes de la disproportion des moyens entre les leurs et ceux de leur employeur ou de la CNESST. Ce déséquilibre des forces, fût-il perçu ou réel, entraîne dans son sillage un sentiment d'injustice, lequel, à son tour, engendre des coûts humains, notamment la colère et la déception. Parmi nos 23 répondant-es, près de la moitié (n=10) avait un dossier devant le TAT en raison de la contestation de leur employeur

101. Sonja Senthanaar, Ellen MacEachen, Katherine Lippel, « Return to Work and Ripple Effects on Family of Precariously Employed Injured Workers » (2019) 30:1 J Occupational Rehabilitation 72.

102. Trav-02-03-12-24-25

103. Trav-03 à la p 18.

104. Trav-12, notons que le-la travailleur-euse nous a révélé avoir des problèmes de littératie.

105. Trav-13.

relativement à au moins une réclamation, si ce n'est à l'entièreté des dossiers litigieux. Le fait de se trouver prises dans ce processus, parfois contre leur gré, génère, chez plusieurs personnes, ce sentiment d'injustice. Elles se sentent « punies » personnellement et le sentiment de déception est évident:

T'sais mon employeur, c'est pas grave, il va se payer le meilleur avocat pis tout ça, y'a de l'argent pour se le payer. T'sais, lui, qu'il prenne un petit avocat, ça doit pas faire grand-chose dans ses poches. Mais moi sortir un avocat, ça fait quelque chose dans mes poches. C'est ça que je trouve, c'est le gros bout du bâton encore. Le riche va.... t'sais s'en sortir pis t'sais... fait que moi je suis rendue là, je vais-tu avoir gain de cause? Pas gain de cause? Je le sais pas? T'sais, l'employeur, qu'ils lui enlèvent mille piasses dans ses poches le soir [c'est] pas ben grave ils vont passer ça sur le compte de dépenses, moi je passerai pas ça sur le compte de dépenses et le gouvernement me remboursera pas à la fin de l'année¹⁰⁶.

D'autres coûts humains, absents de la typologie de Gramatikov, doivent être considérés. Nous avons été en mesure de constater chez de nombreux-euses répondant-es un **sentiment de désorientation et de dépossession**. Nous entendons par « dépossession » cette impression de perte de contrôle face à son recours¹⁰⁷. Ce sentiment semble découler de la complexité du droit et du processus qui se déploie. Certaines personnes rencontrées ont témoigné de leur frustration quant à leur dossier et de leur sentiment d'être incapables de naviguer seules dans ce processus de manière adéquate, n'ayant pas les bons outils pour le faire ou étant désorientées relativement aux directions que doit prendre leur dossier. Cette complexité et les lacunes importantes qui persistent relativement à la compréhension générale du processus d'indemnisation ont été examinées dans la littérature. Ces lacunes sur le plan de l'information placent inévitablement les travailleur-euses dans une position de vulnérabilité¹⁰⁸.

Sur le plan de la compréhension du processus et de l'accès à une information de qualité, différents cas de figure se sont présentés. Certaines PAMT rencontrées avaient une impressionnante maîtrise des

106. Trav-15 à la p 17.

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

108. Lippel, « Workers », *supra* note 12 à la p 440.

différentes subtilités de leur dossier¹⁰⁹; celles-ci nous sont apparues comme des cas d'exception. Elles s'étaient représentées seules, à un moment ou à un autre, s'étaient alors véritablement immergées dans leur dossier et comprenaient les éléments qui étaient en jeu¹¹⁰. La seconde catégorie de PAMT regroupe les personnes qui nous ont semblé être confrontées à un fort sentiment de dépossession quant à leur réclamation. Elles avaient, pour la plupart, remis leur dossier dans les mains d'un-e avocat-e, et il appert qu'elles n'avaient alors pas été en mesure de suivre l'évolution de leur dossier. Une avocate rencontrée a évoqué ce « néant » dans lequel plusieurs de ses client-es se trouvent par rapport aux décisions à prendre pour mener à terme leur réclamation¹¹¹. Au-delà d'une perte de repères, qu'il est possible de comprendre vu la nature souvent complexe des litiges de cette nature, certaines des personnes rencontrées ne savaient pas ce qui était concrètement en jeu dans le cadre de leur dossier d'indemnisation. Elles ont peiné à nous expliquer pourquoi une audience était prévue ou pourquoi une expertise médicale était requise. Pourquoi se battent-elles? Qu'obtiendront-elles à la fin? Rien n'est moins clair. Par contre, ce détachement est vraisemblablement nécessaire pour l'un-e des répondant-es afin de préserver sa santé mentale: « je ne suis plus capable de fouiller dans mon dossier. Je panique toutes les fois. Ça me fait revivre les événements. Ça me fait revivre la souffrance de ne pas être capable de faire valoir mes droits »¹¹².

Les autres répondant-es se situent entre ces deux extrêmes. Ils-elles ne savent pas toujours ce qui est concrètement en jeu ou vers qui se tourner pour obtenir des réponses à leurs questions. Plusieurs acteurs-clés nous ont fait part du fait que leurs client-es ou les bénéficiaires de leurs services ne comprenaient pas ou étaient incertain-es de ce qu'il se passait dans leur dossier et quelles actions devaient être entreprises. De manière générale, il nous a semblé clair que d'importantes lacunes existent relativement à la compréhension globale, alors que nous ne parvenions pas toujours à comprendre exactement ce qui était en jeu. Les PAMT elles-mêmes ont verbalisé l'inconnu dans lequel elles se trouvent: « Ah! le système de justice, c'est comme une forêt. Une forêt avec beaucoup d'arbres quand tu rentres, que tu es perdu, tu sais pas

109. Trav-02-24-25.

110. Trav-02-14-24.

111. A-trav-01 à la p 8.

112. Trav-23 à la p 32.

quoi faire. Moi là, je, j'suis perdu dans le système judiciaire, je sais pas comment ça marche»¹¹³.

Notons l'exception significative soulignée par un-e avocat-e dont les client-es lui avaient été envoyé-es par un organisme de défense des droits. Dans ces cas, les personnes semblaient au courant des enjeux, ayant souvent été accompagnées, parfois très tôt, dans le processus administratif.

Enfin, le sentiment de stigmatisation constitue indubitablement un coût humain issu du processus judiciaire¹¹⁴. D'ailleurs, la littérature s'intéressant aux PAMT a déjà étudié cette question¹¹⁵ qui se traduit principalement par la figure du « fraudeur du système »¹¹⁶. De fait, plusieurs des personnes rencontrées ont évoqué, d'emblée, sans que nous en fassions mention, cette figure du « fraudeur », du « crosseur », des « gens qui profitent de la CNESST » ou « qui *fakent* »¹¹⁷. Certaines PAMT s'expliquent même la complexité de leur dossier par le fait que d'autres avant elles avaient fraudé le système et qu'elles se trouvent désormais à en payer les frais¹¹⁸.

La stigmatisation est susceptible d'accompagner les PAMT tout au long de ce processus et engendre parfois une volonté de reconnaissance. Elles espèrent qu'en bout de piste, leur statut, leurs démarches seront finalement légitimés. Cette volonté de reconnaissance peut pousser certaines personnes à persévérer dans le processus, à contester des décisions afin de voir leur condition reconnue¹¹⁹. Il n'en demeure pas moins que, tout au long du processus, ce sentiment de stigmatisation représente un fardeau à porter : « Pis t'sais, je voulais aller au bout parce que comme je te l'ai déjà dit, c'est pas tant l'argent... Tant que d'être reconnue. Et ça j'y tiens énormément. Parce que t'sais, c'est moi qui me lève le matin pis qui a mal »¹²⁰. Comme dans une

113. Trav-19 à la p 22.

114. On ne trouve pas la stigmatisation dans la typologie de Gramatikov, le sentiment s'en rapprochant le plus étant l'humiliation; Gramatikov, *supra* note 37 à la p 40; Semple, *supra* note 49 à la p 667.

115. Katherine Lippel, « Preserving Workers' Dignity in Workers' Compensation Systems: An International Perspective » (2012) 55:6 American J Industrial Medicine 519 à la p 524.

116. Lippel, « Workers », *supra* note 12.

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

118. Trav-17-22-25; voir la recherche de la professeure Lippel qui en vient à ce même constat: Lippel, « Traiter la réclamation », *supra* note 12.; Lippel, « Workers », *supra* note 12.

119. *Ibid* à la p 438.

120. Trav-05, entrevue 2 à la p 6.

précédente recherche de la professeure Lippel¹²¹, plusieurs des répondant-es associent leur statut de personne accidentée à un stigmate¹²². Parfois, ce sentiment de stigmatisation émane des éléments propres au processus judiciairisé, comme le fait de devoir subir plusieurs expertises demandées par leur employeur ou la CNESST. Alors que leur accident ou leur diagnostic sont contestés ou non reconnus, certaines PAMT sentent qu'elles doivent constamment justifier qu'elles sont véritablement blessées ou malades¹²³. Le fait de ne pas être cru-e est difficile à vivre. Poussée à son paroxysme, cette stigmatisation des PAMT peut générer l'impression d'être traitées comme des « criminel-les »¹²⁴. En raison de cette crainte d'être accusé-e d'abuser du système, un-e autre répondant-e a tendance à s'isoler, ayant peur de sortir faire ses courses et d'être pris-e en filature¹²⁵.

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

La majorité des dossiers portés en appel devant le TAT ne donne pas lieu à une audition, mais plutôt à un **désistement**, de la part de l'employeur ou de la PAMT. Ces désistements peuvent avoir lieu après une séance de conciliation ou une négociation entre les parties et peuvent être accompagnés, ou non, d'une transaction. Il est également possible qu'une entente survienne en conciliation et que celle-ci soit entérinée par le TAT. Enfin, le dossier peut se rendre devant un-e juge administratif-ve du TAT, qui tranchera le litige entre les parties¹²⁶. Nos résultats de recherche nous permettent de croire que les coûts humains et financiers de la justice ont une incidence sur les choix qui

121. Lippel, « L'expérience du processus d'appel », *supra* note 35 à la p 136.

122. C'est le cas de Trav-09 qui, lors de son retour progressif au travail, s'est fait demander par ses collègues « si elle a passé de bonnes vacances », Trav-09 à la p 8; ou celui de Trav-15, qui dit craindre d'être accusée de « faire semblant » par ses médecins, Trav-15 à la p 7.

123. Trav-05-09-12-15-16-24-25.

124. Trav-12 à la p 19; voir aussi Trav-20, qui utilise l'image du criminel pour parler de sa situation en lien avec le processus et surtout à l'approche de l'audition.

125. Trav-24 à la p 15.

126. Rapport IRIS, *supra* note 12 aux pp 41–42. Se basant sur les données obtenues du TAT quant aux types de fermeture de dossiers de 1985–1986 à 2017–2018, les auteurs de ce rapport dépeignent l'évolution dans le temps des types de fermeture, soulignant que les désistements étaient fréquents après une séance de conciliation. Les auteurs indiquent que l'une des hypothèses expliquant ce recours marqué au désistement serait le fait que les employeurs font pression afin que la date de consolidation soit modifiée pour amoindrir l'effet que cela pourrait avoir sur leurs cotisations à la CNESST. Une autre hypothèse avancée est l'offre faite par l'employeur à des travailleur-euses, souvent non syndiqué-ées, de se désister sans que l'employeur exige le remboursement des 14 premiers jours d'indemnité de remplacement du revenu.

sont faits par les PAMT tout au long de leur trajectoire et, ultimement, sur la manière dont le litige se conclura.

Il est donc possible que le dossier prenne fin prématurément, au moyen d'un désistement, d'une entente à l'amiable ou d'une conciliation, soit avant que le dossier ne soit entendu par un-e juge. Pour les acteurs-clés rencontrés, il est clair que les coûts monétaires peuvent mener à la fin précipitée d'un dossier. Une avocate nous a mentionné que certaines personnes acceptent des offres peu avantageuses parce qu'elles n'ont plus les moyens financiers de continuer : « Y'en a qui sont juste plus capables et qui... t'sais comme *fuck off*, je prends telle offre, ou je tire la *plug*, je suis plus capable. Y'en a qui se disent, j'ai juste plus les sous, puis comme... On n'a pas été capable de faire débloquent [de régler hors cour] »¹²⁷. En effet, la somme requise pour mener à terme certains dossiers peut vraisemblablement être trop importante pour que les PAMT l'assument et se rendent à procès. Faute de moyens financiers, certaines personnes peuvent accepter une offre qui est à leur désavantage à plus long terme, mais qui leur accorde un bénéfice monétaire immédiat¹²⁸. Ainsi, il est possible de croire qu'un point de rupture peut être atteint lorsque les moyens financiers pour poursuivre un dossier litigieux sont épuisés. Chez un répondant non représenté, un désistement a eu lieu après une offre de la CNESST quelques semaines avant l'audition¹²⁹. Il avait accepté l'offre en raison des coûts monétaires qu'il aurait dû engager pour des expertises s'il avait voulu se rendre à procès, bien qu'il ait considéré l'offre comme dérisoire¹³⁰.

Dans la littérature, le recours aux modes alternatifs de règlement des litiges (MARL) est souvent perçu comme une mesure d'évitement des coûts monétaires¹³¹. Certes, les PAMT représentées peuvent économiser des montants non négligeables relatifs aux honoraires de leur avocat-e aux fins d'une audience devant le TAT. Cela peut être un

127. A-trav-08 à la p 18.

128. A-trav-05 à la p 23.

129. Ce répondant nous rapporte avoir été contacté par une médiatrice de la CNESST : « La médiatrice m'a envoyé un courriel me disant que la CSST m'offrait [montant d'argent X] si je retirais ma plainte. Mais là, c'est payer 2 000 \$ pour payer un expert, et là, s'il se présente à la cour, c'est 400 \$ de l'heure! Ou, ramasser [montant d'argent X] », Trav-25 à la p 11.

130. *Ibid.*

131. Marie-Josée Legault, Errico Urbani et Dominic Roux, « Les effets de l'institutionnalisation d'une culture de règlement à l'amiable des conflits de travail au Québec sur l'accès à la justice et l'effectivité du droit du travail » (2014) 1 R Dr comparé du travail et de la sécurité sociale 80 à la p 91.

moteur qui encourage les règlements à l'amiable¹³². Toutefois, des acteurs-clés soulignent qu'il n'est pas toujours possible d'envisager les MARL comme une véritable mesure de réduction des coûts monétaires. En effet, pour qu'une entente survienne dans un dossier portant sur une lésion professionnelle, la PAMT doit présenter une preuve convaincante au conciliateur ou à la conciliatrice. Ainsi, la PAMT doit, en principe, être prête à procéder au dossier et, par exemple, les expertises requises doivent avoir été faites au préalable¹³³.

Selon d'autres acteurs-clés, ce sont les coûts humains qui jouent un rôle crucial sur la volonté, voire la capacité, de mener à terme un processus d'appel en matière de lésions professionnelles. En effet, des avocat-es se sont remémoré certain-es client-es dont la limite psychologique avait été atteinte. Pour ces personnes, il était plus préjudiciable de continuer à attendre le procès et elles souhaitaient à tout prix mettre fin au litige¹³⁴. Ainsi, certaines PAMT peuvent vouloir régler leur dossier à l'amiable, en raison du stress lié à l'audition, des délais qui s'étirent ou encore des relations tendues avec l'employeur. Un répondant a évoqué le stress généré par l'idée même de se présenter devant le tribunal. Il espérait être en mesure de régler son dossier sans avoir à y aller physiquement¹³⁵. D'autres personnes rencontrées naviguaient dans ce processus depuis plusieurs mois, voire des années¹³⁶. Cela semblait générer chez elles une lassitude, un épuisement. L'un des répondants a même considéré abandonner certains de ses dossiers afin de pouvoir « passer à autre chose »¹³⁷.

Enfin, il importe aussi de considérer le moment où survient la possibilité de régler à l'amiable, lequel n'est pas sans incidence sur les PAMT. L'autrice Isabelle Aubé souligne cet « achalandage marqué à l'approche de l'audience, voire la journée de l'audience », ce qui peut susciter certains questionnements « sur le discernement des justiciables à consentir

132. A-trav-02 à la p 21.

133. Org-trav-01 à la p 7.

134. A-trav-05 aux pp 28–29.

135. Trav-17.

136. Trav-01-03-05-16.

137. Trav-03 à la p 19.

à la conciliation »¹³⁸. Chez les justiciables rencontrés au T2, le règlement est souvent arrivé *in extremis*¹³⁹, dans les jours précédant l'audience, voire la journée même de l'audience, et l'initiative de parvenir à un règlement à l'amiable avait été prise par leur représentant-e¹⁴⁰. Deux répondant-es nous ont affirmé sentir ne pas avoir eu le choix d'accepter l'offre, ce que leur avocat-e leur conseillait de faire¹⁴¹. Les quatre autres répondant-es sont cependant très satisfait-es de l'entente. L'offre qui leur a été faite correspond à l'issue souhaitée et à ce qu'elles étaient prêtes à consentir en échange.

La complexité du droit en cause, mentionnée précédemment, doit être réitérée. Les règlements qui peuvent survenir sont parfois techniques, et il importe de comprendre les dynamiques qui les sous-tendent pour que le résultat soit réellement à l'avantage de la PAMT. Ainsi, des avocat-es nous ont raconté comment des règlements peuvent intervenir à la satisfaction de la personne accidentée et à celle de l'employeur. Ces règlements surviennent souvent lorsque l'employeur est « désimputé » auprès de la CNESST et voit donc ses cotisations diminuer. Une autre avocate a déploré plutôt le fait qu'elle reçoit des demandes de règlements de certains employeurs qui « s'essayaient avec elle », en tentant de renverser l'admissibilité de la lésion professionnelle en échange d'un montant d'argent. Évidemment, un tel renversement a d'importantes conséquences pour la personne accidentée ou malade¹⁴². Ces exemples démontrent l'importance d'un accompagnement de qualité, d'une représentation experte de la part d'un-e professionnel-le qui sait à la fois négocier une entente satisfaisante ou refuser une offre qui risque de nuire à la PAMT. L'importance d'un accompagnement adéquat, par un organisme de défense des droits ou par un-e avocat-e prend tout son sens. Chez des répondant-es non

138. Isabelle Aubé, *Analyse du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique par le processus de médiation de la Commission des normes du travail (CNT) et du traitement des réclamations pour lésions professionnelles attribuables au harcèlement psychologique par le processus de conciliation de la Commission des lésions professionnelles (CLP)*, mémoire de maîtrise en droit du travail, Université du Québec à Montréal, 2008 à la p 168.

139. Trav-05-07-10-20.

140. À l'exception de Trav-25, qui était non représenté-e.

141. Trav-02-20 à la p 9:

Un règlement, mais ça, faut le dire vite; un règlement, t'es pas gagnant dans un règlement là. Ça fait que moi c'était tu fermes toute le dossier, t'oublies toutes les procédures sinon tu vas avoir rien, parce que sinon tu vas perdre, ça c'est sûr. Mais là, j'suis... c'est quoi tu veux j'gagne, ça fait déjà 8 ans j'ai rien, je vais perdre quoi si je perds, j'ai déjà tout perdu. Ça fait que lui l'avocat il me disait « si tu prends pas l'offre, il dit t'auras probablement rien ».

142. A-trav-05 à la p 23.

représenté-es, il existe une crainte réelle d'accepter un règlement qui serait finalement à leur désavantage :

Ben t'sais admettons, je sais pas comment ça fonctionne, mais si mettons je passe pas devant le tribunal, mais si eux ils décident de faire une conciliation... je le sais pas... c'est peut-être un avocat qui va m'éclairer là-dessus, mais par moi-même, je suis comme dans le néant là, t'sais par toi-même, tu connais pas ça... C'est pour ça que je te dis qu'un avocat, t'sais, serait en mesure de plus m'aider [...] t'sais pis moi j'ai pas de... comment je peux te dire ça... j'ai pas de perception de conciliation, t'sais ça vaut combien mon bras qui me fait mal?¹⁴³

Pourquoi certaines personnes se désistent-elles ou règlent-elles leur dossier alors que d'autres se rendent à procès? Les personnes rencontrées qui se sont rendues devant le TAT l'ont-elles fait parce qu'elles avaient des moyens monétaires considérables? Comme nous l'avons mentionné précédemment, peu des personnes rencontrées étaient dans une situation financière particulièrement confortable¹⁴⁴. Toutes les PAMT rencontrées s'étant rendues à procès étaient non représentées et ont suivi cette trajectoire à coûts monétaires presque nuls¹⁴⁵. Initialement, ce sont les coûts monétaires qui expliquent leur « choix » de la non-représentation, ce qui concorde avec un vaste pan de la littérature s'intéressant aux JNR¹⁴⁶.

Chez nos répondant-es dont le dossier a été entendu par le TAT, l'employeur contestait la survenance de l'accident, le diagnostic, ou bien la date de consolidation. Plusieurs répondant-es percevaient une impossibilité à s'entendre avec l'employeur, puisque leurs intérêts respectifs étaient polarisés. Un-e répondant-e a refusé une offre de règlement jugée insatisfaisante parce qu'il-elle souhaitait s'assurer que sa lésion soit reconnue afin de préserver ses droits et sa santé futurs¹⁴⁷. Il-elle était ainsi prêt-e à être entendu-e par un-e juge et tenait à ce que son accident du travail soit reconnu. Un-e travailleur-euse s'est également vu proposer de régler son litige à l'amiable, ce qu'il-elle a refusé. Dans le cas de ce-cette travailleur-euse, le litige portait sur la

143. Trav-15 à la p 14.

144. Trav-02, Trav-08 et Trav-14 sont les trois seuls répondant-es qui ont dit avoir une situation financière confortable et pour qui les coûts monétaires ne semblaient pas poser problème.

145. Notons que trois d'entre elles ont obtenu une décision favorable dans leur dossier.

146. Macfarlane, *supra* note 5 aux pp 39 et s; Bernheim et Laniel, *supra* note 46.

147. Trav-14 à la p 14.

date de consolidation de sa lésion, que l'employeur souhaitait voir arriver plus tôt. Le-la répondant-e nous a dit avoir refusé l'offre de régler son dossier à l'amiable, au moyen d'une entente qui aurait modifié la date de consolidation à l'avantage de l'employeur, mais sans non plus porter préjudice au-la travailleur-euse¹⁴⁸. Il-elle nous a raconté avoir refusé l'offre et décidé d'aller à procès « pour la justice »¹⁴⁹. Les autres répondant-es rencontré-es au T2 n'ont pas reçu d'offre de règlement à l'amiable, les canaux de communication avec l'employeur étant vraisemblablement fermés. Pour ces PAMT, l'audition du litige était un passage obligé pour que leur dossier prenne fin.

Ainsi, bien que nos résultats ne nous permettent pas de poser de fermes constats en ce qui concerne les effets des coûts humains et financiers sur l'issue du litige, ceux-ci continuent néanmoins à soulever des questions cruciales eu égard au processus et à la manière dont il aboutit. Nous estimons que les coûts humains et financiers de la justice engendrent d'importantes contraintes, et les PAMT doivent conséquemment, et de manière récurrente tout au long du processus, soupeser les bénéfices et les inconvénients de poursuivre un tel recours. Il est ainsi probable que certaines PAMT ne puissent continuer jusqu'à la toute fin ou qu'elles abandonnent certains droits en cours de route en raison des coûts humains et financiers de la justice.

Enfin, le fait de ne pas naviguer toute seule dans ce processus constitue certainement une raison pour laquelle une PAMT se rendra jusqu'au bout. Un-e avocat-e rencontré-e évoquait le rôle des avocat-es dans le cadre d'un procès, offrant non seulement une expertise-clé, mais aussi un soutien moral parfois essentiel à la poursuite du dossier : « ils [les justiciables] sont prêts à se battre parce qu'ils ont un avocat »¹⁵⁰. Les groupes de défense des droits offrent également un soutien crucial et essentiel pour les personnes non représentées. Un-e répondant-e nous a affirmé que c'était grâce au soutien d'un organisme qu'il-elle avait persévéré dans ses démarches et s'était rendu-e à procès en se représentant seul-e¹⁵¹.

148. Le-la travailleur-euse ne devant par exemple pas rembourser des montants (indemnité de remplacement du revenu, soins et traitements) qui lui auraient été versés en trop, étant donné la modification de la date de consolidation, voir *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail c Brevil*, 2019 QCCA 796.

149. Trav-18 à la p 7.

150. A-trav-01 aux pp 27-28.

151. Trav-18 à la p 20.

CONCLUSION

La présente recherche souhaitait mettre les PAMT non syndiquées au cœur des réflexions portant sur le régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec et plus particulièrement sur la judiciarisation du processus qui peut survenir. Nos résultats brossent un portrait des difficultés susceptibles d'être rencontrées par les travailleur-euses accidenté-e-s et témoignent d'un accès à la justice pour le moins mitigé. S'il est primordial de centrer notre attention sur les PAMT elles-mêmes, il importe aussi de ne pas occulter les éléments contingents qui sont susceptibles de moduler la manière dont ce processus est vécu. Nous avons donc identifié les coûts, afin de voir non seulement les stratégies mobilisées en réponse à ceux-ci, mais aussi les effets de ces coûts sur l'issue du litige. Nous avons voulu mettre en lumière un processus qui, lorsqu'il se judiciarise, entraîne dans son sillage une série d'éléments qui inhibent un accès effectif à la justice. En effet, les coûts supportés par les PAMT nous apparaissent comme révélateur d'un accès à la justice qui devient parfois illusoire pour certaines personnes.

Quelles avenues devraient être privilégiées afin que les PAMT aient réellement accès à la justice? Une piste d'action en appelle selon nous à un rééquilibrage des pouvoirs. En effet, un certain nombre de répondant-es ont été réticent-es à se représenter seul-es, notamment à cause de la complexité inhérente au droit en question. Le fait de prendre un-e avocat-e venait vraisemblablement soulager certaines PAMT de la lourdeur de cette tâche, leur permettant alors de se délester de ce stress et des tâches quotidiennes liées à la gestion de la réclamation. Cela fait écho au rôle que les organismes communautaires jouent actuellement. En effet, il semble que, grâce à l'accompagnement qu'ils offrent, parfois dès la survenance d'un accident, les PAMT sont davantage outillées. En sus de l'accompagnement, ces organismes peuvent également préparer les PAMT à l'audience si elles se représentent seules. Ainsi, au-delà de la représentation, il semble qu'une forme d'accompagnement plus continu, qui intégrerait un accès à une information de qualité, serait une voie à privilégier. Ce sont d'ailleurs des pistes de solutions évoquées dans un rapport de l'IRIS. Les chercheurs suggèrent que le Québec s'inspire des autres provinces canadiennes pour offrir un soutien aux PAMT et, conséquemment, réduire les coûts souvent prohibitifs requis pour obtenir un service juridique¹⁵².

152. Rapport IRIS, *supra* note 12; Gesualdi-Fecteau et Visotzky-Charlebois, *supra* note 95. Dans toutes les autres provinces canadiennes, une certaine forme de soutien aux personnes

Enfin, les coûts humains et financiers n'évoluent pas en vase clos. Ils interagissent plutôt entre eux de manière constante, entretenant une relation dialogique. Ainsi, pour diminuer des coûts d'une certaine nature ou encore pour atténuer les effets de certains coûts, des coûts d'une autre nature peuvent être engagés, générant parfois à leur tour leurs propres effets. Ces dynamiques créées doivent être soupesées par les PAMT qui peuvent avoir à faire certains choix entre différentes sphères de leur vie, devant conjuguer la situation financière, la vie personnelle, la vie familiale et l'emploi. Pour assurer un accès effectif à la justice, les PAMT qui entament un processus judiciairisé devraient le faire sur un pied d'égalité avec les autres parties au litige. Le rapport de force qui caractérise actuellement les relations entre la CNESST, l'employeur et le ou la travailleuse doit être rééquilibré.

accidentées ou malades existe. Il s'agit souvent de « bureaux de conseillers » des travailleur-euses et des employeurs, qui sont financés par la province ou par l'organisme chargé de l'indemnisation. Ces organismes offrent, pour la grande majorité, un service de représentation gratuit ou, au minimum, un soutien informationnel.